

INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES NOVO CORONAVÍRUS COVID-19

Questões médicas

Questão: O que é o novo coronavírus?

O novo coronavírus, oficialmente designado por « SARS-CoV-2 », ocasionalmente chamado de "Wuhan Coronavirus" e "2019-nCov", é uma nova estirpe de coronavírus que está a causar a actual epidemia chamada COVID-19. Embora tenham havido seis estirpes de coronavírus previamente identificadas, incluindo a SARS, responsável pelo último surto importante de coronavírus, esta nova estirpe ainda não tinha sido identificada em humanos.

Questão: Quais são os sintomas de alguém infectado?

Os sintomas variam consoante o vírus, mas os indicadores mais frequentes associados à infeção incluem tosse e dificuldades respiratórias. A febre é frequente mas nem sempre associada. Alguns pacientes podem desenvolver pneumonia e infeção pulmonar e progredir para insuficiência respiratória em casos mais graves.

Questão: Existe algum tratamento ou vacina para o "COVID-19"?

Embora não exista tratamento específico para o COVID-19 ou vacina para o prevenir, existem vários tratamentos disponíveis para tratar os seus sintomas.

Questão: Como podem os viajantes ajudar a minimizar os seus riscos, dado que a exposição parece ser mais fácil do que se pensava inicialmente?

Todos sabemos que as viagens trazem maior contato com viajantes de todo o mundo e espaços fechados, o que permite que doenças como o coronavírus se espalhem rapidamente. Para quem precisa viajar, é altamente recomendável cumprir os protocolos de higiene adequados. A OMS recomenda lavar as mãos frequentemente com água e sabão, cobrir o rosto ao tossir ou espirrar e minimizar o contato com os olhos, nariz e boca.

Europ Assistance S. A. – Sucursal em Portugal

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 10.º - 1070-061 Lisboa - Portugal - **T.** (+351) 21 386 00 03 - **F.** (+351) 21 386 03 08
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o NIPC 980667976, com morada na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75, 10.º andar, 1070-061 Lisboa, uma Sucursal da Europ Assistance S.A., sociedade anónima registada em França, regulada pelo Código de Seguros Francês, com o capital social de EUR 46.926.941, com sede em 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, França, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Nanterre com o n.º 451366405.

Questão: Qual a origem deste surto e para onde se espalhou?

Este surto começou oficialmente a 31 de dezembro último num mercado de animais vivos em Wuhan, na China, e pensa-se que originário de uma espécie de morcego. O agravamento significativo da situação foi reportado pelos meios de comunicação social no final de semana de 18 de janeiro e foi confirmado pelas autoridades chinesas, que a transmissão entre seres humanos ocorre provavelmente através de gotículas.

O coronavírus está a alastrar-se rapidamente em vários pontos do mundo.

Os Governos estão a tomar todas as medidas extremas necessárias para conter a propagação do surto de coronavírus.

Questão: É recomendável viajar para a China?

Muitos governos e companhias aéreas suspenderam as viagens de e para a China. Aconselhamos os nossos clientes a seguir as instruções e conselhos fornecidos pelo governo, instituições oficiais e agentes de viagens.

Questão: Não deverá viajar para a Ásia?

Atualmente, não há motivos médicos para evitar viagens para a Ásia, excepto as restrições já referidas para a China e novas restrições em relação à Coreia do Sul. Incentivamos os nossos clientes a seguir as últimas atualizações e recomendações feitas pela OMS.

Questão: Posso viajar para um país com restrições?

Recomendamos que siga as orientações das entidades governamentais, sobre restrições de viagens para determinados países. Respeite essas diretrizes e informe-se junto da sua agência de viagens, antes de nos contactar.

Questão: Voltei recentemente de uma região com um surto de coronavírus, o que devo fazer?

É importante consultar as orientações oficiais do país de destino, sobre as ações preventivas que podem ser aplicadas. A maioria dos países indica que, se por algum motivo, suspeitar que tem sintomas do novo coronavírus como infecção respiratória febre, tosse e falta de ar por ter tido contacto com pessoas provenientes das regiões infetadas, deve fazer quarentena e informar as autoridades locais de saúde pública.

Europ Assistance S. A. – Sucursal em Portugal

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 10.º - 1070-061 Lisboa - Portugal - **T.** (+351) 21 386 00 03 - **F.** (+351) 21 386 03 08
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o NIPC 980667976, com morada na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75, 10.º andar, 1070-061 Lisboa, uma Sucursal da Europ Assistance S.A., sociedade anónima registada em França, regulada pelo Código de Seguros Francês, com o capital social de EUR 46.926.941, com sede em 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, França, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Nanterre com o n.º 451366405.

Aconselhamos os clientes a seguir as diretrizes locais de saúde pública, disponibilizadas nos sites oficiais das entidades competentes.

Questões relacionadas com a sua apólice de Seguro de Viagem

Questão: O meu médico recomendou-me que não viajasse para um destino fora da área restrita e restrições impostas pelo governo devido ao risco do vírus dadas as minhas condições pré-existentes?

Os pacientes que foram aconselhados pelo seu médico a não viajar, devem verificar as condições da cobertura de cancelamento na apólice do seu seguro de viagem. Devem igualmente entrar em contato com o Serviço de Atenção ao Cliente, cujos detalhes são fornecidos nas suas apólices.

Questão: Estou coberto se cancelar minha viagem para uma região infectada?

A cobertura para cancelamento de viagens ou assistência médica como resultado do coronavírus depende do tipo de seguro adquirido. Aconselhamos a verificar se a sua cobertura de cancelamento inclui as epidemias como um evento coberto. No entanto, em alguns países, os princípios de seguro não permitem garantir um evento conhecido na data de contratação do seguro (ou seja, não é possível garantir um evento que já ocorreu); portanto, a solicitação deve ser estudada de acordo com as informações disponíveis, em particular os conselhos de não viajar emitido pelas autoridades no momento da compra da apólice

Questão: Se estiver a viajar numa zona sem restrições impostas pelo meu país e se for infectado, posso solicitar assistência no meu seguro de viagem?

Os seguros de viagem geralmente contemplam as cobertura de despesas médicas no estrangeiro e repatriamento. No entanto, devido ao estado de medidas de emergência ou segurança emitidas em alguns países, podemos não ser autorizados pelas autoridades locais a providenciar a assistência. Aconselhamos que cumpra os procedimentos médicos recomendados no local e entre em contato conosco o mais rápido possível de forma a providenciarmos a devida assistência nos serviços que estamos autorizados a prestar.

Europ Assistance S. A. – Sucursal em Portugal

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 10.º - 1070-061 Lisboa - Portugal - **T.** (+351) 21 386 00 03 - **F.** (+351) 21 386 03 08
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o NIPC 980667976, com morada na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75, 10.º andar, 1070-061 Lisboa, uma Sucursal da Europ Assistance S.A., sociedade anónima registada em França, regulada pelo Código de Seguros Francês, com o capital social de EUR 46.926.941, com sede em 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, França, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Nanterre com o n.º 451366405.

Questão: Como proceder no caso de uma pessoa segurada contrair o vírus enquanto viajar?

Os clientes da Europ Assistance que achem que podem ter contraído o vírus, devem contactar imediatamente o serviço de assistência indicado na apólice. A equipa da Europ Assistance, entrará em contato com as autoridades de saúde locais para fornecer informações e / ou um diagnóstico. Elas coordenarão o encaminhamento do cliente afetado para uma das unidades de saúde preparadas para dar resposta a este vírus. Os clientes não devem, sob nenhuma circunstância, ir a um consultório médico, devendo fazer o possível para permanecer isolados.

Questão: Que tipo de perdas poderia garantir o seguro de viagem para os viajantes que o compraram? Por exemplo, alojamento se ficar retido nalgum lugar, passagem aérea para voos cancelados, etc.

O seguro de viagem pode garantir vários tipos de benefícios se o sinistro estiver garantido pela apólice. Como não existe uma apólice padrão, é necessário verificar o seguro adquirido; alguns eventos comuns que podem estar garantidos são despesas médicas de emergência, custos de transporte e hospitalares e custos de acomodação incorridos devido a estada prolongada. Deve notar que, devido à forma como alguns serviços de emergência e resgate funcionam em determinadas áreas, podemos não estar autorizados a prestar serviços, pelo que cumpriremos as instruções das autoridades oficiais.

Questão: Que tipo de documentação precisariam os viajantes para efetuar uma participação de sinistro? Por exemplo, passagens aéreas não utilizadas, hotéis – prolongar a estadia ou não conseguir viajar para o destino.

No momento de enviar uma participação de sinistro, os viajantes devem incluir cópias dos documentos da sua apólice e quaisquer outros documentos que considerem relevantes para a sua participação.

Questão: Atualmente, estou em viagem ou em vias de viajar para um destino fora da China, mas estou preocupado com a propagação do vírus e não quero ficar mais tempo ou iniciar a viagem?

Atualmente, estas considerações aplicam-se a um conjunto de países para além da China devido ao Coronavírus. É importante lembrar no entanto que os contratos de seguro de viagem não garantem o cancelamento devido ao medo de viajar. Dito isto, continuamos a monitorar de perto a situação e forneceremos atualizações com base nas recomendações mais recentes da

Europ Assistance S. A. – Sucursal em Portugal

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 10.º - 1070-061 Lisboa - Portugal - **T.** (+351) 21 386 00 03 - **F.** (+351) 21 386 03 08
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o NIPC 980667976, com morada na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75, 10.º andar, 1070-061 Lisboa, uma Sucursal da Europ Assistance S.A., sociedade anónima registada em França, regulada pelo Código de Seguros Francês, com o capital social de EUR 46.926.941, com sede em 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, França, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Nanterre com o n.º 451366405.

Organização Mundial da Saúde e nas respectivas autoridades reguladoras e de saúde de cada país.

Questão: Precisa de cancelar a sua viagem a um país com restrições impostas pelo governo?

Os clientes devem estar cientes de que muitas entidades governamentais estão a restringir as viagens a países como medida de segurança. Nessas circunstâncias, deverá solicitar o reembolso da sua viagem junto das entidades onde as mesmas foram adquiridas. É muito provável que as próprias companhias aéreas suspendam os voos. Nesses casos, as companhias aérea ou os operadores turísticos é que devem reembolsar os clientes.

Questão: Se estiver em quarentena no estrangeiro, tem alguma cobertura adicional que cubra esta situação?

A medida mais importante que deve tomar é entrar em contato com o Consulado para obter orientação.

Posteriormente, aconselhamos que entre em contato com a companhia aérea, agência de viagens ou hotel (se for o caso) para obter o reembolso das despesas ou custos adicionais ocorridos.

Para avaliar as garantias do seu seguro deverá contactar o serviço de assistência.

Questão: Se as entidades governamentais não recomendarem viajar para zonas com restrições impostas por entidades locais, poderá proceder ao cancelamento da sua viagem?

Em primeiro lugar deverá junto à companhia aérea, agência de viagens ou hotel (se for o caso) verificar se a sua situação é passível de reembolso. É provável que os voos sejam cancelados por indicação das entidades governamentais.

No caso da companhia aérea ou da agência de viagens não cancelarem a sua viagem por não haver indicação das entidades governamentais entre em contacto com Serviço de Atenção ao Cliente, para verificar as condições da sua apólice de seguro.

Europ Assistance S. A. – Sucursal em Portugal

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 10.º - 1070-061 Lisboa - Portugal - **T.** (+351) 21 386 00 03 - **F.** (+351) 21 386 03 08
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o NIPC 980667976, com morada na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75, 10.º andar, 1070-061 Lisboa, uma Sucursal da Europ Assistance S.A., sociedade anónima registada em França, regulada pelo Código de Seguros Francês, com o capital social de EUR 46.926.941, com sede em 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, França, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Nanterre com o n.º 451366405.

www.europ-assistance.pt

Questão: Posso cancelar a minha viagem para um país onde não existem restrições?

As agências de viagem estão a propor várias opções de remarcação ou reembolso. Caso seja possível aconselhamos estas opções, já que as garantias do seguro de viagem dependem da apólice contratada.

Nota: Os seguros protegem-no de um risco e as seguradoras não estão autorizadas a segurar perdas que são consequência de decisões discricionárias de um segurado.

Questão: Devo viajar para um país que foi desaconselhado pelas entidades governamentais? O meu seguro de viagem é válido se decidir viajar?

Acreditamos que todos os clientes devem seguir as orientações das entidades governamentais. Se viajar para um país no qual as viagens foram desaconselhadas, o seguro não o pode proteger.

Deve ler atentamente as diretrizes emitidas pelas autoridades governamentais. Caso mantenha a viagem deve fornecer documentação relevante que prove que a sua deslocação é essencial.

Questão: A companhia aérea cancelou os voos devido às restrições governamentais. Estou coberto pelo seguro?

Recomendamos que todos os clientes entrem em contato com a companhia aérea ou a sua agência de viagens. Segundo as normas da União Europeia, as companhias aéreas estatais devem efetuar a totalidade do reembolso ou propor voos alternativos. De acordo com a legislação da união europeia o cliente pode optar pela solução que lhe convier

Questão: O meu voo fez uma escala num país onde as autoridades governamentais decretaram restrições. Posso reclamar?

Deve contactar a companhia aérea para obter mais informações. O mais provável é as companhias aéreas alterarem as suas rotas.

Questão: Eu e os meus familiares diretos ficamos de quarentena noutra país, estou coberto pela apólice?

Dependerá das condições de subscrição do seu seguro.

Europ Assistance S. A. – Sucursal em Portugal

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 10.º - 1070-061 Lisboa - Portugal - **T.** (+351) 21 386 00 03 - **F.** (+351) 21 386 03 08
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o NIPC 980667976, com morada na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75, 10.º andar,
1070-061 Lisboa, uma Sucursal da Europ Assistance S.A., sociedade anónima registada em França, regulada pelo Código de Seguros Francês, com o capital social
de EUR 46.926.941, com sede em 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, França, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Nanterre com
o n.º 451366405.