

PREGUNTAS SOBRE SALUD

P: ¿Qué es el Novel Coronavirus?

R: El Novel Coronavirus, oficialmente llamado «COVID-19», en ocasiones denominado “coronavirus de Wuhan” y 2019-nCov, es una nueva cepa de coronavirus. Si bien ha habido seis cepas de coronavirus previamente identificadas, incluido el SARS que fue responsable del último brote importante relacionado con el coronavirus, esta cepa no se ha identificado previamente en humanos.

P: ¿Cuáles son los síntomas de alguien infectado?

R: Los síntomas varían según el virus, pero los indicadores comunes incluyen síntomas respiratorios como tos, falta de aliento y otras dificultades para respirar. La fiebre a menudo, pero no siempre, está asociada. Los pacientes pueden sufrir infecciones que causan neumonía y síndrome respiratorio agudo severo en casos más graves.

P: ¿De dónde se originó este brote y a dónde se ha propagado?

R: Este brote comenzó oficialmente el 31 de diciembre en un mercado de animales y peces vivos en Wuhan y se cree que proviene del murciélago de herradura chino. Los medios de comunicación informaron un deterioro significativo de la situación durante el fin de semana del 18 de enero y las autoridades chinas confirmaron a principios de la semana pasada que la transmisión, probablemente a través de gotas pequeñas, ocurre entre seres humanos.

Los viajes hacia y desde China están más restringidos, ya que las principales aerolíneas han detenido los vuelos hacia y desde China. A pesar de la posición de

Información importante sobre el Coronavirus.

la OMS, varios países, incluidos los EE. UU., El Reino Unido e Italia, así como otros países vecinos, han impuesto limitaciones al viaje de los ciudadanos chinos hacia y desde sus países. Además, varios países, incluidos EE. UU., Corea, Japón, Alemania, Bélgica y Francia, han proporcionado vuelos de repatriación desde Wuhan a sus ciudadanos.

P: ¿Existe algún tratamiento o vacuna para 2019-nCov?

R: Si bien no existe un tratamiento específico para el Coronavirus o una vacuna para prevenirlo, existen varios tratamientos disponibles para tratar sus síntomas.

P: ¿Se recomienda viajar a China?

R: Muchos gobiernos y aerolíneas han suspendido los viajes hacia y desde China. Aconsejamos a nuestros clientes que sigan las instrucciones y consejos proporcionados por su gobierno, instituciones oficiales y su agente de viajes.

P: ¿Se deberían suspender los viajes a Asia?

R: Actualmente no hay ninguna razón médica para evitar los viajes a Asia, excluyendo cualquier restricción para viajar a China. Alentamos a nuestros clientes a seguir las últimas actualizaciones y recomendaciones hechas por la OMS.

P: ¿Cómo pueden los viajeros ayudar a minimizar sus riesgos ya que la exposición parece ser más fácil de lo que se pensaba originalmente?

R: Todos sabemos que viajar aumenta el contacto con viajeros de todo el mundo y

Información importante sobre el Coronavirus.

la exposición a los espacios cerrados favorecen que enfermedades como el coronavirus se propaguen rápidamente. Para aquellos que tienen que viajar, recomendamos cumplir con los protocolos de higiene adecuados. La OMS recomienda lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente, cubrirse la cara al toser o estornudar, y evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.

PREGUNTAS SOBRE SALUD

P: ¿Las pólizas actuales cubren este tipo de riesgos?

R: En caso de pérdida financiera incurrida por un asegurado o cuando el asegurado necesita asistencia se activa una póliza de seguro. En muchas jurisdicciones, si se producen circunstancias excepcionales en el lugar de destino, el agente de viajes debe reembolsar al viajero que cancela sus vacaciones. En las jurisdicciones o situaciones en las que no se puede invocar este derecho, debe tenerse en cuenta que no todas las pólizas tienen la misma cobertura, por lo que es importante evaluar cada caso de forma individual. En caso de que uno de nuestros clientes se infecte por el virus mientras está de vacaciones, algunas de nuestras políticas incluyen cobertura de costos médicos, que podrían activarse en un caso como este. Sin embargo, en algunas jurisdicciones y dependiendo de la póliza, un asegurado que compró una póliza desde el 22 de enero en adelante (y hasta nuevo aviso) para un viaje a China, puede no estar cubierto ya que el coronavirus será considerado como un evento conocido. Es importante comprender que se brindan varias garantías

con la condición de que el asegurado cumpla con las medidas de seguridad emitidas por las autoridades y la Organización Mundial de la Salud. Por lo tanto, es importante comprender que la cobertura para la cancelación de viajes o asistencia médica como resultado del coronavirus depende de factores que incluyen el tipo de cobertura adquirida, cuándo se adquirió la misma y la evaluación de la situación en el lugar de destino.

P: ¿Cómo se procede en caso de que una persona asegurada contraiga el virus?

R: Los clientes de Europ Assistance que sienten que pueden haber contraído el virus deben comunicarse con la entidad a la que compraron su plan de inmediato. El equipo de EA se comunicará con las autoridades sanitarias locales dedicadas para proporcionar información y/o un diagnóstico. Luego coordinarán el traslado del cliente afectado a la instalación mejor equipada para tratar el virus de acuerdo con el plan de respuesta nacional. Los clientes no deben, bajo ninguna circunstancia, ir a un consultorio del médico ni tratar de permanecer aislados.

P: ¿Qué tipos de pérdidas podría cubrir el seguro de viaje para los viajeros que lo compraron? Por ejemplo, alojamiento si los retienen en algún lugar, pasajes aéreos para vuelos cancelados, etc.

R: El seguro de viaje puede proporcionar varios tipos de beneficios si el reclamo está cubierto. Como no existe una política estándar, es necesario verificar la cobertura adquirida. Algunos eventos

Información importante sobre el Coronavirus.

comunes que pueden cubrirse son los gastos médicos de emergencia, los gastos de transporte hospitalario y los gastos de alojamiento incurridos debido a la estadía prolongada. Debe tenerse en cuenta que debido a la forma en que funcionan algunos servicios de emergencia y rescate en ciertas áreas, es posible que no estemos autorizados a proporcionar servicios y, en ese caso, cumpliremos con las instrucciones de las autoridades.

P: ¿Qué tipo de documentación necesitarían los viajeros para presentar un reclamo? Por ejemplo, boletos de avión no utilizados, hoteles - ya sea estadía prolongada o no poder viajar en absoluto.

R: Al momento de presentar un reclamo, los viajeros deben incluir copias de los documentos enumerados en su política. Por supuesto, también pueden enviar cualquier otro documento que consideren relevante para su reclamo.

P: Actualmente estoy en o debo viajar a un destino fuera de China, pero estoy preocupado por la propagación del virus y ya no deseo permanecer más o iniciar el viaje.

R: Actualmente, estas consideraciones solo se aplican a China, ya que no existen razones médicas para restringir los viajes a Asia o a cualquier otro lugar del mundo debido al Coronavirus. Es importante recordar que los contratos de seguro de viaje no cubren la cancelación por temor a viajar. Dicho esto, continuamos monitoreando de cerca la situación y proporcionaremos actualizaciones basadas en las últimas recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud

y las respectivas autoridades sanitarias y reguladoras de cada país.

P: ¿Mi médico de cabecera me ha aconsejado que no debería viajar a un destino fuera de China debido al riesgo del virus para mis condiciones preexistentes?

R: Los pacientes a quienes el médico de cabecera les ha aconsejado que no viajen, deben verificar las condiciones de la cobertura de cancelación que pueden estar incluidas en su póliza de seguro de viaje. También deben comunicarse con el departamento de reclamos cuyos detalles se proporcionan en su póliza.