



# GUIA DE ASSISTÊNCIA 24H TOKIO MARINE AP ESCOLAR

## DADOS BÁSICOS PARA ACIONAMENTO:

Tenha em mãos a CARTEIRINHA DE ASSISTÊNCIA e informe os seguintes dados: nome completo e data de nascimento do aluno, número da apólice, nome ou CNPJ da escola.

## QUANDO DEVO ACIONAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO?

Somente em caso de acidente. Este seguro não cobre eventos relacionados a doenças.

## QUAL O PROCEDIMENTO PARA ACIONAR O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA?

Caso a vítima esteja em condições de ser transportada por meios particulares ao hospital ou clínica da rede credenciada, o responsável pelo aluno deve acionar o 0800 e o prestador irá indicar o hospital ou a clínica mais próxima, conforme a gravidade e/ou especificidade do caso.

### Importante:

Dependendo da gravidade, o responsável pelo aluno deve acionar o **SAMU** (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), através do número **192** para o primeiro atendimento. Pois, somente este serviço tem autorização para atendimentos graves. Após os primeiros socorros, a Central de Atendimento deve ser acionada através do **0800** e a partir deste momento, o prestador irá monitorar o atendimento e indicar a remoção médica por ambulância, para que a continuidade do atendimento ocorra na rede credenciada.

## QUANDO RECOMENDAMOS O ACIONAMENTO DO SAMU?

Elencamos a seguir, algumas situações que envolvem maior risco para o Segurado, em caso de acidente:

- queimaduras térmicas, químicas e elétricas;
- choque elétrico;
- perda de consciência (desmaio);
- alteração do nível de consciência (sonolência inexplicada, confusão mental);
- hemorragia intensa (sangramento).

Em caso de dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento.

## CLÍNICAS E HOSPITAIS CREDENCIADOS

A rede credenciada será informada durante o atendimento realizado através do **0800**, considerando a especialidade médica do caso. O atendente indicará o local mais próximo para o encaminhamento do segurado.

Caso esta indicação não seja a de sua preferência, você poderá escolher um outro local (Clínica ou Hospital). Porém, será de sua responsabilidade o pagamento das Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas, podendo solicitar o reembolso destas despesas, desde que sua apólice possua esta condição.

**É importante** que qualquer decisão seja compartilhada com a empresa de assistência no atendimento do **0800**. Pois, caso o contrato não tenha previsão da cobertura de **DMHO** (Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas), o segurado não terá direito ao reembolso de qualquer valor.

## SENHA DE AUTORIZAÇÃO

Após o acionamento da Central de Atendimento, o atendente realizará contato com a clínica e/ou hospital, informando o nome do paciente, a especialidade necessária e a autorização para o atendimento.

Na sequência, a Central de Atendimento enviará, ao responsável pelo aluno, SMS (mensagem) com o número do protocolo e a confirmação da autorização para o atendimento. Apresente este número de protocolo na recepção da clínica e/ou hospital, para agilizar o atendimento.

Em caso de dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento e informe o número do protocolo.