

Dudas relacionadas con el Coronavirus

PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL VIRUS EN SÍ

1) ¿Qué son el nuevo coronavirus y COVID-19 ?

R: El nuevo Coronavirus, oficialmente designado « SARS-CoV-2 » y conocido también como el “Coronavirus de Wuhan” y 2019-nCov, es una nueva cepa de coronavirus que provoca la actual epidemia de la enfermedad llamada COVID-19. Aunque se hayan identificado con anterioridad seis cepas de la familia de coronavirus, incluido el virus SARS Co-V que provocó la última epidemia de neumonía atípica (SARS), la cepa actual no había sido identificada anteriormente en los seres humanos.

2) ¿Cuáles son los síntomas de una persona contagiada?

R: Los síntomas varían según el virus, pero los indicios comunes incluyen trastornos respiratorios como tos y dificultad para respirar. En algunos casos, la enfermedad está asociada con la fiebre. Los pacientes pueden empeorar y desarrollar neumonía, una infección pulmonar, e incluso sufrir un fallo respiratorio en los casos más graves.

3) ¿Existe algún tratamiento para COVID-19?

R: Aunque no existe ningún tratamiento específico o vacuna de prevención contra COVID -19, existen varios tratamientos para los síntomas.

4) Puesto que la exposición al virus y el contagio parecen resultar más común de lo que se pensaba, ¿cómo pueden los viajeros minimizar los riesgos?

R: Todos sabemos que los viajes aumentan el contacto con viajeros de todo el mundo en espacios cerrados, lo cual permite que enfermedades como COVID-19 se extiendan rápidamente. Para las personas que tienen la obligación de viajar, aconsejamos encarecidamente seguir los protocolos de higiene. La OMS recomienda el lavado frecuente de las manos con agua y jabón o con un desinfectante de alcohol, cubrir la cara cuando tosa o estornude y reducir al mínimo el contacto de ojos, nariz y boca con las manos.

5): ¿Qué consejos tienen para los viajeros actualmente en Italia?

R: Como primera referencia, los viajeros que se encuentren en Italia deben seguir las indicaciones de las autoridades italianas y su propio gobierno.

Los extranjeros pueden salir de Italia sin restricciones. Los aeropuertos permanecen abiertos en toda Italia. Sin embargo, los horarios de las aerolíneas están sujetos a cambios y se cancela algunos vuelos. Se recomienda a los viajeros que verifiquen los detalles de su vuelo con las aerolíneas.

6) ¿Qué hacer si has viajado a Italia?

Como pauta general, en el momento actual no se está recomendando ni por parte de las organizaciones internacionales ni por parte del Ministerio de Sanidad aplicar cuarentena a las personas que regresan de zonas de riesgo, ni se están llevando a cabo medidas extraordinarias de control en los puntos de entrada de nuestro país. Para todas las enfermedades de transmisión respiratoria, se recomienda a las personas que desarrollen síntomas respiratorios adoptar medidas de higiene habituales, como cubrirse nariz y boca al toser o estornudar, usar pañuelos de papel desechables y realizar un frecuente lavado de manos. Las recomendaciones para personas procedentes de zonas de riesgo en relación con SARS-CoV-2 elaboradas por el Ministerio de Sanidad e incluyen las siguientes:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>

Si en los 14 días siguientes tras su salida de una zona de riesgo:

- Tiene un buen estado de salud:
 - Puede continuar con su vida habitual en familia, con amigos y en el ámbito escolar y laboral.
 - Se recomienda observar su propio estado de salud ante la posible aparición de alguno de los siguientes síntomas: fiebre, tos o sensación de falta de aire.
- Si desarrollara síntomas respiratorios (tos, fiebre o sensación de falta de aire):
 - Se recomienda permanecer en su residencia habitual y evitar el contacto estrecho con otras personas, manteniendo una distancia superior a 1 metro.

- Contacte telefónicamente con un servicio médico a través del 112, informando de los antecedentes de su viaje y los síntomas que presente para que puedan realizar una valoración.

7) ¿Puedo viajar a Italia?

En base a la información disponible en estos momentos, según el Ministerio de Sanidad, la OMS no recomienda la aplicación de restricciones a los viajes ni al comercio internacional. No obstante, siguiendo el principio de precaución, se recomienda no viajar a las zonas afectadas a no ser que sea estrictamente necesario. Puede consultar las zonas afectadas en el siguiente enlace <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/areas.htm>

En caso de viajar a las zonas afectadas se recomienda:

- Evitar el contacto cercano/directo (mantener al menos una distancia de 1 metro) con personas que puedan sufrir infecciones respiratorias agudas, presenten tos, estornudos o expectoración. No compartir sus pertenencias personales.
- Mantener una buena higiene personal: lavado frecuente de manos, especialmente después del contacto directo con personas enfermas o su entorno
- Evitar el contacto cercano con animales vivos o muertos, domésticos o salvajes y sus secreciones o excrementos en mercados o granjas
- Evitar consumir productos de origen animal poco cocinados o crudos
- Los viajeros mayores y aquellos con problemas de salud subyacentes tienen riesgo de contraer una enfermedad más grave, por lo que deberán evaluar el riesgo de un viaje a zonas afectadas con un profesional sanitario en un Centro de Vacunación Internacional
- Debido a la actividad de gripe estacional en el hemisferio norte y de acuerdo con las recomendaciones nacionales, los viajeros en los que esté indicada deben recibir la vacuna contra la gripe estacional al menos dos semanas antes del viaje
- Si durante su estancia en zonas afectadas presenta síntomas compatibles con una infección respiratoria aguda, como fiebre, tos o sensación de falta de aire, deberá contactar con las autoridades sanitarias locales y seguir sus recomendaciones.

8) ¿Dónde tuvo su origen este brote y por dónde se ha extendido?

R: La fecha oficial del origen de este brote se ha establecido como el 31 de diciembre en un mercado de animales y peces vivos en Wuhan y se piensa que tiene su origen en los murciélagos de herradura chinos. Los medios informaron de un deterioro severo de la situación durante el fin de semana del 18 de enero y las autoridades chinas confirmaron que la transmisión entre seres humanos ocurría, probablemente, por medio de pequeñas gotitas de saliva.

El brote ya ha empezado a expandirse fuera de China a nivel global. Ha habido brotes importantes en Corea del Sur, Irán, Italia y significantes en Francia, Alemania y España. Junto

con la situación en China, estos brotes han provocado la expansión del virus que ya ha llegado a todos los continentes menos la Antártida.

Los gobiernos de todo el mundo han adoptado medidas en los lugares con brotes significativos o en preparación, contemplando el aumento del número de casos, en un intento por contenerlo.

9) ¿Recomiendan viajar a China?

R: Muchos gobiernos y aerolíneas ya han suspendido los viajes con destino u origen en China. Aconsejamos a nuestros clientes seguir las instrucciones y consejos proporcionados por sus gobiernos, instituciones oficiales y agencias de viajes. Aconsejamos no viajar a China a menos que sea imprescindible y urgente.

10) ¿Debería evitar viajar a Asia?

R: En la actualidad y aparte de las restricciones sobre los viajes con origen o destino en China y las nuevas restricciones con respecto a Corea del Sur, no existe ningún motivo para evitar los viajes a Asia. Aconsejamos a nuestros clientes seguir las últimas noticias y recomendaciones publicadas por la OMS.

11) ¿No debería evitar viajar a un país o región sujeta a un cierre de emergencia?

R: Recomendamos seguir los consejos del gobierno. En caso de que los viajes a una zona determinada se hayan restringido a únicamente los imprescindibles, recomendamos que respeten esas indicaciones y le aconsejamos que busque soluciones con su proveedor de viajes antes de ponerse en contacto con nosotros.

12) He vuelto recientemente de una zona con un brote de coronavirus, ¿qué debería hacer?

R: Con respecto a las acciones preventivas que se pueden aplicar, es importante consultar los consejos oficiales del gobierno del país de destino. Las acciones varían en este momento. Sin embargo, la mayoría de los países indican que, si por alguna razón sospecha que tiene síntomas del nuevo coronavirus, como una infección respiratoria, fiebre, tos e insuficiencia respiratoria y ha regresado o ha tenido contacto cercano con alguien que ha regresado de las regiones afectadas (China, Hong Kong, Macao, Singapur, Corea del Sur e Italia) en un plazo de 14 días, debe buscar aislarse y ponerse en contacto con las autoridades de salud pública.

Aconsejamos a los clientes que sigan las indicaciones de salud pública, disponibles en los sitios web del gobierno.

DUDAS ACERCA DE LAS PÓLIZAS

1) Mi médico me aconseja que no debería viajar a un destino fuera de una zona con restricciones de emergencia o con restricciones impuestas por el gobierno debido al riesgo que supone el virus para mis enfermedades preexistentes.

R: Los pacientes a quienes su médico de medicina general les ha aconsejado que no viajen, deben consultar con su agencia de viajes las condiciones de anulación de su paquete de viajes y la cobertura que puede estar incluida en su póliza de seguro. También pueden comunicarse con el departamento de reembolsos cuyos datos de contacto figuran en su póliza.

2) ¿Estoy cubierto si cancelo un viaje a una zona afectada?

R: La cobertura de anulación varía según póliza. Los asegurados deben verificar que su póliza incluya el brote de una enfermedad como acontecimiento asegurado y no excluya las epidemias. Sin embargo, los principios de seguro en algunas jurisdicciones llevan a la conclusión de que un acontecimiento conocido no es asegurable (es decir, no es posible asegurar un acontecimiento que haya ocurrido). Por tanto, el siniestro debe estudiarse de acuerdo con la información disponible, en particular el consejo de no viajar emitido por las autoridades en el momento de la suscripción de la póliza.

3) Si viajo a una zona en cumplimiento con los consejos de viaje de mi país y contraigo una infección ¿puedo solicitar asistencia conforme a mi seguro de viaje?

R: Por lo general, los seguros de viaje cubren los gastos médicos en el extranjero, repatriación, etc. Sin embargo, debido al estado de emergencia o las medidas de seguridad implementadas en algunos países, es posible que las autoridades locales no nos autoricen a ayudarle. Le recomendamos que cumpla siempre con los procedimientos médicos recomendados en el lugar donde se encuentre y que se comunique con nosotros lo antes posible para que podamos proporcionarle los servicios que estamos autorizados a prestar. Nuestros centros telefónicos de asistencia tienen formación para gestionar estas circunstancias. Por ejemplo, hemos mantenido nuestras operaciones en China durante la crisis.

4) ¿Cuál es el procedimiento a seguir en caso de que un asegurado contraiga el virus durante un viaje?

R: Los clientes de Europ Assistance que crean que pueden haber contraído el virus, deben ponerse en contacto inmediatamente por medio del número de teléfono de asistencia incluido en su póliza. El equipo de EA se pondrá en contacto con las autoridades sanitarias locales para proporcionar información y/o un diagnóstico. Luego, coordinará el transporte del cliente afectado a las instalaciones adecuadas para tratar la enfermedad, según el plan de

emergencia nacional. Los clientes no deben, bajo ninguna circunstancia, acudir a un ambulatorio o sala de emergencias y deben aislarse mientras nos pongamos en contacto con las autoridades sanitarias locales.

5) ¿Qué tipo de pérdidas pueden estar cubiertas por las pólizas suscritas por los viajeros? P.ej., alojamiento en el caso de quedarse en tierra, coste del pasaje de avión para vuelos anulados, etc.

R: El seguro de viajes puede proporcionar una serie de beneficios en caso de que el siniestro esté cubierto. Dado que no existe ningún seguro estándar, es necesario comprobar la póliza suscrita. Algunas contingencias comunes incluyen los gastos médicos de urgencia, el traslado médico y los costes de alojamiento debido a la prolongación de la estancia. Se debe tener en cuenta que, debido a la forma en que funcionan algunos servicios de emergencia y rescate en algunos territorios, es posible que no estemos autorizados a proporcionar servicios y tengamos que cumplir con las instrucciones de las autoridades.

6) ¿Qué documentación necesitan los viajeros para solicitar un reembolso? P.ej., billetes de avión no usados, hoteles (en caso de una prolongación de estancia o anulación del viaje)

R: En el momento de solicitar un reembolso, los viajeros deben incluir copias de los documentos enumerados en su póliza. También pueden remitir cualquier otra documentación que consideren relevante para su solicitud.

7) Estoy de viaje o a punto de viajar a un destino distinto a China, pero me preocupa la propagación del virus y ya no deseo quedarme o viajar hacia el destino.

R: Los clientes deben seguir las indicaciones de su gobierno con respecto a las restricciones sobre los viajes a las zonas afectadas. Es importante recordar que los contratos de seguro de viajes no cubren la anulación debido al miedo a viajar. Dicho esto, seguimos vigilando la situación y proporcionaremos actualizaciones basadas en las últimas recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y las autoridades sanitarias de cada país.

8) ¿Debo cancelar mi viaje a un país/región sujeta a un cierre de emergencia impuesto por un gobierno?

R: Los clientes deben tener en cuenta que muchos gobiernos están imponiendo restricciones de viaje a países/regiones sujetas a un cierre de emergencia. En primera instancia, los clientes deben solicitar el reembolso a su proveedor de viajes. Como reacción posterior por parte de las aerolíneas y los operadores turísticos, es muy probable que los vuelos a estos países/regiones se suspendan. En esos casos, tanto las aerolíneas como los tour operadores

están obligados a reembolsar a sus clientes.

9) Si un cliente entra en cuarentena en el extranjero, ¿estará cubierto por algún coste adicional?

Lo más importante es que los clientes se comuniquen con su propio gobierno para obtener orientación y colaboración con las autoridades sanitarias locales.

Posteriormente, recomendamos a los clientes que se pongan en contacto con su proveedor (transportista, agencia de viajes, proveedor de alojamiento) para obtener un reembolso de los costes y/o costes adicionales incurridos.

Si está en cuarentena porque le han diagnosticado una enfermedad, debe comunicarse con nosotros.

10) ¿Está cubierto un cliente si cancela su viaje a una zona donde las indicaciones del gobierno recomiendan no viajar?

La primera referencia debe ser el proveedor (transportista, agencia de viajes, proveedor de alojamiento) para averiguar su postura y la posibilidad de realizar una nueva reserva o conseguir un reembolso. Es probable que el proveedor de viajes cancele el viaje conforme a las indicaciones del gobierno.

Si la aerolínea o la agencia de viajes no cancelaron el viaje y no tenían la obligación de hacerlo, el cliente puede ponerse en contacto con nosotros. Sin embargo, es probable que esta situación no esté cubierta, aunque se necesitaría una evaluación, caso por caso.

11) ¿Está cubierto un cliente si cancela su viaje a una zona donde no existe ninguna indicación del gobierno?

Se informa a los clientes que los proveedores de viajes proponen múltiples opciones de cambio de reserva y reembolsos. Si esto es posible, la opción resulta preferible en comparación con el seguro, aunque varía, según la póliza.

Tenga en cuenta que el objetivo del seguro es proteger contra un riesgo y las aseguradoras no están autorizadas a cubrir pérdidas que son consecuencia de una decisión arbitraria o cambio de opinión de un asegurado.

12) Tengo que viajar a una zona donde el gobierno me ha aconsejado no viajar, ¿sería válido mi seguro si decido viajar?

Opinamos que todos los clientes deben seguir las indicaciones del gobierno.

Si viaja a una zona donde se ha desaconsejado todo viaje, el seguro no ofrece cobertura. El seguro fue creado para clientes que actúen de forma razonable.

Los clientes deben leer atentamente las indicaciones publicadas por las autoridades gubernamentales antes de decidir qué se considera esencial y proporcionar la documentación pertinente como prueba, conforme a dichas indicaciones.

13) Mi aerolínea ha cancelado vuelos debido a restricciones gubernamentales y ya no puedo viajar, ¿estoy cubierto?

Recomendamos que todos los clientes se pongan en contacto con su proveedor de viajes. La normativa de la UE estipula que las aerolíneas están obligadas a ofrecer el reembolso del importe total o un vuelo alternativo. Según la legislación europea, su aerolínea debe permitirle elegir entre un reembolso o un vuelo alternativo.

14) Tengo un transbordo en un país/zona donde las autoridades gubernamentales recomiendan no viajar, pero mi destino final es otro, ¿puedo hacer una reclamación?

Debe comunicarse con su aerolínea para obtener más información. Es muy probable que una aerolínea modifique su ruta en ese caso. Viajar a una zona donde se desaconseja todo viaje, invalidaría su cobertura.

15) Nos hemos visto obligados a guardar cuarentena en casa mi familia o yo, ¿estoy cubierto?

Esto varía según póliza. La primera referencia debe ser el proveedor (transportista, agencia de viajes, proveedor de alojamiento) para averiguar su postura y la posibilidad de realizar una nueva reserva o conseguir un reembolso.

Si esto no es posible y siempre que la cuarentena haya sido impuesta por una autoridad gubernamental o médica, comuníquese con nosotros.