

## Indicaciones importantes en caso de una emergencia y un siniestro

### A. ¿Qué hacer en situaciones de emergencia?

# 1.



**Compruebe si se trata de una emergencia. Ejemplos típicos de emergencias:**

- Accidentes
- Enfermedades graves
- Estancias inminentes en el hospital

Si usted no está seguro, ¡trate el acontecimiento como emergencia!

# 2.



**Llame al número de emergencia las 24 horas del seguro de asistencia:**

**sin EE.UU./Canadá +49 2247 922 5014**

**con EE.UU./Canadá +1-877-835-6243**

Remite a la cobertura del seguro DR-WALTER y tenga la siguiente información a mano:

- Nombre, apellido y fecha de nacimiento del enfermo
- Nombre, apellido y número de teléfono del médico/ del hospital
- El diagnóstico/ el diagnóstico preliminar
- Inicio de la enfermedad/ fecha del accidente
- Datos de una persona de contacto en el lugar

# 3.



**El seguro de asistencia le ayuda:**

- Le da el contacto de un médico o un hospital cerca de su lugar de estancia
- En caso de accidentes, enfermedades graves y estancias en el hospital, el seguro contacta al médico o al hospital, transmite inmediatamente una carta de garantía y organiza los pasos siguientes
- Organiza y coordina vuelos de regreso extraordinarios y retornos

## B. ¿Qué hacer en caso de enfermedad?

### 1.

¿Dolor de barriga, dolor de muelas, problemas psíquicos? ¡Consulte a un médico! Usted está asegurado en el extranjero en el marco de un seguro de enfermedad en el extranjero. Sin embargo, no todos los tratamientos están cubiertos. Para que no tenga que costear en caso de duda, le recomendamos informarse antes del inicio de un tratamiento sobre la cobertura y las exclusiones de cobertura de su tarifa.

Si no está seguro si su enfermedad está cubierta o si necesita un tratamiento laborioso, le recomendamos ponerse en contacto con nosotros. Puede llamar a nuestro equipo de tramitación en días laborales de 08:00 - 18:00 horas (hora de Europa Central) bajo el número **T +49 2247 9194-31**

Por favor, enviar las solicitudes por escrito por **correo electrónico** a [claims@dr-walter.com](mailto:claims@dr-walter.com) o por **fax** a +49 2247 9194-20

### 2.

Consulte a un médico para curarse.

### 3.

Para cancelar la factura, usted tiene que pagar inicialmente por adelantado. Piense en recibir las **facturas originales** para todos los costes contraídos.

**Excepción:** En caso de un tratamiento médico en un hospital o una clínica especial la cobertura se realiza inmediatamente.

### 4.

Envíe sus gastos médicos para su reembolso utilizando nuestro formulario en línea:  
[dr-walter.com/submit-bill](https://dr-walter.com/submit-bill)

Si tiene alguna pregunta u otro daño, comuníquese con:  
DR-WALTER GmbH  
Abteilung Leistung Gruppe (equipo de tramitación)  
Eisenerzstrasse 34  
53819 Neunkirchen-Seelscheid, Alemania  
**E-Mail:** [claims@dr-walter.com](mailto:claims@dr-walter.com)

### 5.

Tan pronto como nuestro equipo de tramitación aprobó el derecho y las facturas, le devolvemos el importe pagado por adelantado.

## C. Informar de un daño a terceros y de daños por accidentes

### 1.

Por favor, comuníquenos accidentes y daños graves de responsabilidad civil inmediatamente. Puede llamar a nuestro equipo de tramitación en días laborales de 08:00 - 18:00 horas (hora de Europa Central) bajo el número **T +49 2247 9194-31**

Por favor, enviar las solicitudes por escrito por **correo electrónico** a [claims@dr-walter.com](mailto:claims@dr-walter.com) o por **fax** a +49 2247 9194-20

### 2.

Por favor, envíenos una descripción detallada del acontecimiento así como justificantes de los costes contraídos. En caso de daños en el equipaje, por favor, piense en que se necesita un aviso policial en el lugar del daño y una confirmación de la policía. Los documentos para denunciar un daño o un accidente se pueden descargar como PDF en <https://www.dr-walter.com/en/consumer-information/concept-easy-plus.html>

**DR-WALTER GmbH**  
Abteilung Leistung Gruppe (equipo de tramitación)  
Eisenerzstrasse 34  
53819 Neunkirchen-Seelscheid, Alemania

### 3.

El equipo de tramitación examina el siniestro y contacta en su caso el equipo de tramitación del asegurador. Tan pronto como se aprobó el derecho y las facturas, le giramos el importe de la devolución.