

MANUAL
DE PROCEDIMENTOS
EM CASO DE SINISTRO

SEGURO DE ACIDENTES DE TRABALHO
fevereiro 2025

Como proceder em caso de acidente de trabalho:

Sempre que um trabalhador sofre um acidente, existem uma série de cuidados a ter em conta de forma a melhorar e/ou de não agravar o seu estado de saúde:

- Manter a calma;
- Não tocar na vítima e não deixar que lhe toquem;
- Não dar de beber à vítima;
- Chamar a emergência médica;
- Chamar um eventual Socorrista do serviço;
- Afastar os curiosos;
- Colaborar com o socorrista, quando solicitado;
- Conversar com a vítima para a acalmar;
- Informar os respetivos superiores hierárquicos competentes para registarem a ocorrência.

Neste documento irá encontrar todos os procedimentos necessários ao bom funcionamento do seu seguro em caso de acidente de trabalho.

Leia com atenção a informação que agora disponibilizamos e, em caso de dúvida não hesite em contactar-nos.

Assistência Médica e encaminhamento do sinistrado:

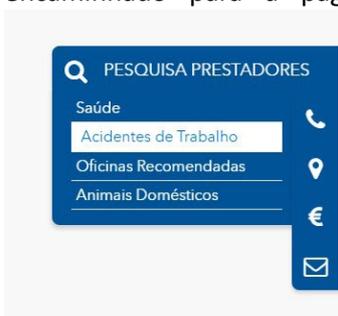
Caso se trate de uma **situação grave**, com necessidade urgente de prestação de primeiros socorros, deverá ser **contactado o 112** e o sinistrado deverá ser transportado para o **hospital público mais próximo**.

Ultrapassada a situação de urgência/emergência, e imediatamente **após a Alta Hospitalar**, ou em caso de **sinistro menos urgente**, o **sinistrado deverá ser encaminhado para o Prestador Clínico VICTORIA mais próximo**.

Pode consultar a Lista de Prestadores Clínicos através da nossa página:

<https://www.victoria-seguros.pt/wps/portal/institucional/victoria/servicoclientes/sinistros/acidentesdetrabalho>

Ao entrar na página inicial, visualizará de imediato uma barra azul na lateral direita com alguns ícones. Basta que clique na **Pesquisa de Prestadores (ícone lupa) > Acidentes de Trabalho** e será encaminhado para a página da Rede, onde encontrará a Listagem de Prestadores.



Sempre que possível, o sinistrado deverá fazer-se acompanhar para a consulta nos prestadores médicos da VICTORIA, de cópia da Participação de Acidente bem como dos relatórios médicos e exames complementares de diagnóstico que, eventualmente, tenha na sua posse;

Como Participar Sinistro:

Em caso de sinistro, deverá preencher a respetiva participação de sinistro através do formulário eletrónico.

As empresas com 10 ou mais trabalhadores estão obrigadas a participar os acidentes de trabalho através deste formulário eletrónico e as com menos de 10 trabalhadores (microempresas), trabalhadores independentes e trabalhadores do serviço doméstico, embora possam também utilizar o formulário eletrónico, poderão ainda optar por utilizar o formato tradicional (papel/PDF).

O modelo de Participação de Sinistro encontra-se disponível em:

<https://www.victoria-seguros.pt/wps/portal/institucional/victoria/servicoclientes/sinistros/acidentesdetrabalho>

Para a abertura e gestão eficaz do processo de sinistro, a participação deverá ser **preenchida na totalidade, com especial atenção para:**

- Número de Apólice;
- Dados do Sinistrado (Nome, NIF, IBAN, Contato telefónico, Endereço eletrónico);
- Data e Hora do acidente e descrição pormenorizada do mesmo;
- Local da Assistência médica e/ou do Internamento;
- Natureza da Lesão e Parte do Corpo atingida;

Sempre que, devido à gravidade do acidente, não seja possível o sinistrado fazer-se acompanhar de cópia da participação de sinistro:

- A Unidade Hospitalar deverá ser informada do nº de apólice, nome do Tomador de Seguro e nome da Seguradora;
- A participação de sinistro deverá ser enviada à VICTORIA no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência.

As participações de Sinistro efetuadas em formato eletrónico, após concluídas, seguem de forma automática para a VICTORIA, podendo ainda serem anexados documentos, médicos ou outros, relacionados com a ocorrência participada.

Participação Eletrónica Acidentes de Trabalho

A participação eletrónica de acidentes de trabalho tem o seu regime legal estabelecido na Lei 98/2009, de 4 de setembro, no Decreto-Lei 106/2017, de 29 de agosto e na Portaria 14/2018, de 31 de janeiro. A participação de acidente de trabalho é obrigatória e deve ser efetuada por meio informático no prazo de 24 horas a partir da data do conhecimento do acidente pelo empregador para a respetiva seguradora, constituindo contraordenação grave a infração da obrigação.

A obrigatoriedade de envio informático aplica-se a todas as empresas à exceção de microempresa (empresas com menos de 10 trabalhadores), trabalhador independente e trabalhador do serviço doméstico, que podem remeter à seguradora a participação de acidente de trabalho em suporte papel. No entanto, caso prefiram fazê-lo eletronicamente podem e devem fazê-lo. A participação eletrónica é simples e de rápida concretização sendo vantajoso que, sempre que possível, a participação de acidente seja feita desta forma.

Todas as seguradoras estão habilitadas a receber uma participação eletrónica de acidentes de trabalho e a sua resposta a uma participação eletrónica é rápida em todas as abrangências, com benefícios claros para o trabalhador acidentado e para a entidade empregadora. Em caso de acidente de trabalho não hesite, utilize a participação eletrónica.

As Participações de Sinistro efetuadas em formato tradicional – papel/PDF - e/ou outra documentação adicional deverão ser enviadas para o e-mail: sin.pess.acid@victoria-seguros.pt

Deslocações para Consultas e Tratamentos:

De acordo com a legislação aplicável aos acidentes de trabalho, o transportado que os sinistrados deverão utilizar nas deslocações para consultas ou tratamentos é o transporte público coletivo, salvo não os havendo ou se outro for mais indicado pela urgência do tratamento ou por determinação do seu médico assistente.

Quando o tipo de transporte utilizado pelo sinistrado não seja o transporte público coletivo ou o indicado pelo seu médico assistente, as despesas daí resultantes apenas serão reembolsadas se previamente autorizadas ou sancionadas posteriormente pela VICTORIA.

Recaídas ou Agravamentos:

Em caso de uma **recaída**, o Tomador de Seguro deverá enviar para a VICTORIA **nova Participação de Sinistro com indicação de “Recaída”**.

Na participação ou no pedido de marcação de consulta, deverá constar um breve resumo das queixas apresentadas, a fim de permitir um melhor encaminhamento para a especialidade médica mais adequada.

Deverão ainda ser enviados conjuntamente com o Pedido de Recaída, toda a documentação clínica e exames complementares de diagnósticos posteriores à Alta Clínica anterior.

Após análise da assessoria médica da VICTORIA, será nomeado o Prestador Clínico que passará a acompanhar o sinistrado.

Em situação de agravamento da situação clínica que necessite de **assistência médica urgente e inadiável** o sinistrado deverá ser encaminhado para o **hospital público mais próximo**.

Em situação de **agravamento** que não seja urgente, mas careça de observação médica, o sinistrado **poderá** dirigir-se ou ser encaminhado para o prestador clínico da VICTORIA onde está a ser acompanhado clinicamente.

A lista de Prestadores VICTORIA estará sempre disponível e atualizada em:

<https://www.victoria-seguros.pt/wps/portal/institucional/victoria/servicoclientes/sinistros/acidentesdetrabalho>

Em caso de Morte:

Em caso de acidente de trabalho mortal, este facto deverá ser comunicado aos serviços da VICTORIA, através do envio de participação de sinistro nos moldes acima referidos, no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência.

Sinistros no Estrangeiro:

O Sinistrado deverá ser direcionado para um estabelecimento hospitalar mais próximo do local do acidente a fim de receber a assistência médica de que necessite. Em paralelo deverá ser enviada participação de sinistro para os serviços VICTORIA, nos moldes acima referidos, no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência.

Reembolso de Despesas:

O reembolso de despesas será efetuado mediante envio para a VICTORIA, no prazo de 8 (oito) dias a contar da data sua realização, dos respetivos comprovativos, devidamente identificados com o nome do acidentado, número da apólice e número de processo.

Caso a despesa não tenha sido suportada pelo acidentado, deverá ainda ser identificado quem a suportou, para efetivação do respetivo reembolso.

As despesas relativas a meios auxiliares de diagnóstico, fisioterapia, tratamentos, medicamentos e outros consumíveis, só serão elegíveis para reembolso quando acompanhadas da respetiva prescrição médica, autenticada com a vinheta do médico prescriptor.

Os **documentos das despesas devem ser digitalizados** e enviados para a VICTORIA, para o e-mail sin.pess.acid@victoria-seguros.pt, devendo incluir no corpo do email a seguinte declaração:

“Para os devidos efeitos e sob compromisso de honra, declara-se que o(s) documento(s) original(ais) da(s) despesa(s) cuja(s) cópia(s) seguem em anexo para efeitos de reembolso, não foi(ram) objeto de participação a qualquer outro subsistema de saúde, seguradora ou entidade, nem por esta(s) reembolsada(s), total ou parcialmente.”

O **documento original** deverá ficar à guarda do acidentado, podendo a VICTORIA solicitar a sua consulta e sem necessidade de qualquer justificação adicional, até encerramento do processo.

Como são efetuados pagamentos:

Os pagamentos são sempre efetuados por transferência bancária, devendo para tal, enviar o IBAN com comprovativo que indique a titularidade da conta.

Atendimento clínico VICTORIA

Telefone: **222 061 815** (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional – Dias úteis das 09h00 às 18h00)

E-mail: TrustVictoria@trustsaude.pt

Informações e Contactos

Informações sobre o seu seguro de Acidentes de Trabalho

Para mais informações poderá contactar o seu **Mediador**, ou diretamente o **serviço a Clientes VICTORIA** através do telefone **213 134 100** (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional – Dias úteis das 08h30 às 18h30) ou do e-mail victoria@victoria-seguros.pt