

Preguntas Frecuentes

1. Para ser cubierto contra accidentes por el Programa “Va Segur@” ¿requiero hacer un trámite?

Para la atención y uso de este beneficio, no tendrán que realizar ningún trámite de inscripción previo, ya que el Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@” es totalmente gratuito y se brinda de manera universal al sector educativo de la Ciudad de México en corresponsabilidad con las autoridades educativas de la Ciudad de México.

2. ¿Qué cubre el Programa “Va Segur@”?

Protege contra accidentes escolares que ocurran:

- En los trayectos sin interrupción de la casa a la escuela y viceversa (no incluye el transporte escolar, toda vez que no es un trayecto directo);
- En el desarrollo de las actividades escolares (en el caso de los trabajadores educativos aplica en actividades escolares que desarrollan con los alumnos y alumnas, no en actividades administrativas, tales como cursos, reuniones de maestros y trabajadores educativos, mensajería etc.);
- Actividades extraescolares educativas, cívicas, culturales, ecológicas, deportivas, cursos de verano o durante periodos vacacionales en la Ciudad de México o en la República Mexicana organizados por las autoridades educativas o por instituciones del Gobierno de la Ciudad de México y las delegaciones políticas, actividades que deberán ser programadas y supervisadas por el director de la escuela, por la autoridad educativa Federal o de la Ciudad de México que la organice y deberán ser notificadas mínimo con 2 días hábiles de anticipación de que se lleven a cabo a la Coordinación de Aseguramiento Contra Accidentes vía correo electrónico (programavaseguro@gmail.com) para que se encuentren cubiertas.

3. ¿Cómo notifico una actividad extraescolar para que sea cubierta por el programa?

Enviar la información de la actividad mínimo con 2 días hábiles de anticipación de que se lleven a cabo a la Coordinación de Aseguramiento Contra Accidentes vía correo electrónico (programavaseguro@gmail.com). Deberán incluir: nombre de la actividad, breve descripción de la misma, institución que la realiza y persona(as) responsable de la actividad, número de asistentes, lugar y dirección completa donde se llevará a cabo.

4. ¿Cuáles son los riesgos cubiertos?

| No | Concepto | Suma asegurada |
|----|---|--|
| a. | Gastos Médicos por accidente (pago directo). | \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) |
| b. | Gastos medico por accidente (pago directo) para 100 casos especiales. | \$100,000.00 (cien mil pesos 00/100 (M.N.) \$300,000.00 (Trescientos mil pesos 00/100 |

| | | |
|----|---|---|
| | | M.N) |
| c. | Pensión de invalidez para 100 casos especiales del apartado b. | \$ 50,000.00 (Cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) |
| d. | Perdidas Orgánicas “Escala B”. | \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) |
| e. | Muerte Accidental. | \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) |
| f. | Muerte Accidental a consecuencia de robo, agresión o asalto en las actividades amparadas. | \$200,000.00 (Doscientos mil pesos 00/100 M.N.) |
| g. | Muerte Accidental colectiva en la escuela o actividad extraescolar a consecuencia. | \$ 300,000.00 (Trescientos mil pesos 00/100 M.N.) |
| h. | Muerte accidental a consecuencia de Bullying o acoso escolar. | \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) |
| i. | Gastos funerarios del asegurado(a) en un plazo máximo de 24 horas que se descontarán de la suma asegurada por muerte accidental. | \$ 25,000.00 (Veinticinco mil pesos 00/100 M.N.) |
| j. | Apoyo por invalidez total y permanente a consecuencia de un accidente o muerte accidental del padre, madre o tutor de las y los alumnos(as) asegurados(as). | \$ 25,000.00 (Veinticinco mil pesos 00/100 M.N.) |
| k. | Deducible. | \$ 0.00 (Cero pesos 00/100 M.N.) |

5. ¿Cómo funciona Va Seguro@?

- En caso de accidente llamar al Centro de Atención Telefónica (CAT) o Línea de Primer Contacto **01 800 836 33 42**, en donde un ejecutivo telefónico solicitará información acerca del beneficiario (nombre del asegurado(a), edad, grado escolar, el nombre, correo electrónico y dirección de la escuela) así como una breve descripción del accidente.
- Descargar el Aviso de Accidente el cual debe de estar debidamente llenado y contener firma del director de la escuela y sello de la misma.
www.fideicomisoed.cdmx.gob.mx/programas/programa/va-segur
- Con la valoración del reporte levantado se le indicará a la persona que realizó la llamada al Centro de Atención Telefónica (CAT) o Línea de Primer Contacto, el hospital o clínica de la red hospitalaria donde será atendido el asegurado(a), la dirección del hospital, los pasos a seguir y el llenado del “**Aviso de Accidente**”, informando también que por el servicio médico recibido, no se tendrá que realizar ningún pago o desembolso, así como los alcances y beneficios del programa, los pasos a seguir para el caso de atenciones subsecuentes, rehabilitaciones o complementos y demás condiciones de la póliza, incluyendo tiempos y lugares de atención.

6. ¿Cuánto tiempo se tiene para reportar un accidente?

Derivado de que es un accidente el que da origen al uso del programa, la lesión debe de ser atendida dentro de las primeras 24 horas, aunque en algunos casos se reporta de manera subsecuente ya que al momento del incidente no se considera una lesión que amerite una atención médica o el lesionado no presenta malestar; sin embargo en los casos de reportes de 72 horas se hace una revisión más exhaustiva del reporte y del accidente en sí, ya que se han encontrado casos en los que el lesionado ya acudió a un servicio médico, por lo que no aplica la cobertura de Gastos Médicos directos y solo se aplica el trámite reembolso.

7. En caso de haberse efectuado gastos médicos provocados por la urgencia o la distancia del siniestro y no haya sido posible canalizar al asegurado(a) a los hospitales con los que tenga convenio celebrado la aseguradora del Programa “Va Seguro@”, ¿Qué documentación se debe presentar para solicitar el trámite de “Reembolso de Gastos Médicos por Accidentes Escolares”?

Para realizar la tramitación de “REEMBOLSO” de gastos médicos por Accidentes de Escolares, el cual procederá **previa autorización de la Aseguradora** y se pagará al familiar que acredite la realización de los gastos, mismo que deberá presentar en el Módulo de Atención Personalizada en la sede del Fideicomiso Educación Garantizada ubicado en Bucareli 134, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06040 Ciudad de México, en un horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas, la siguiente documentación:

https://drive.google.com/file/d/1Kr_Sc9AdCjoEayA8OSPCP_TsP5R8z46k/view?usp=sharing

8. ¿Cuál es el procedimiento para las citas subsecuentes (en caso que el tipo de lesión lo amerite y sea indicada por el médico tratante)?

Cuando por indicación del médico tratante se requieren Citas Subsecuentes o Citas abiertas se debe llamar al Call Center o Línea de Primer Contacto 01 800 836 33 42, en donde un operador telefónico solicitará el folio inicial, proporcionado cuando se registró el accidente. Posteriormente programará la cita e informará día y hora en que se llevará a cabo; en caso de no seguir el procedimiento antes descrito y se acuda al hospital sin previo aviso, no podrá ser atendido. En caso que derivado de la lesión se requiera una cita de emergencia se deberá seguir el procedimiento antes descrito y presentarse en el área de urgencias de la clínica tratante.

9. ¿Puedo solicitar una ambulancia para transportar a un lesionado?

Ante la solicitud de ambulancia, el operador telefónico del Centro de Atención Telefónica (CAT) o Línea de Primer Contacto 01800 836 33 42 solicitará que la llamada sea atendida por “el máximo responsable del servicio médico”, en caso de no contar con dicho personal, esto se realizará por el responsable del beneficiario y se le realizarán las preguntas requeridas de acuerdo al tipo de lesiones para determinar la condición del paciente y determinar si se requiere el envío de la ambulancia. Los casos en los que se derivará la atención son los siguientes:

- Fracturas expuestas
- Fracturas de huesos largos de extremidades inferiores

- Fracturas de tobillo
- Sospecha de fractura de pelvis
- Sospecha de lesión de columna vertebral
- Sospecha de traumatismo craneoencefálico severo
- Escala de Glasgow menor a 14 (Determinación de estado de conciencia)
- Crisis convulsivas
- Sangrado ótico
- Deformidad de la región
- Vómito en proyectil
- Hemorragias profusas
- Dolor precordial secundario a trauma
- Quemaduras extensas (más de 30% de superficie corporal)
- Lesiones por electricidad
- Intoxicaciones accidentales con alteraciones del estado de conciencia
- Asfixia (en los casos de alteración del estado de conciencia)
- Sofocación
- Inmersión
- Estrangulación
- Abdomen agudo secundario a trama contuso
- Alumna gestante accidentada en el 2do y 3er trimestre del embarazo o en el primer trimestre si presenta sangrado transvaginal.

Las situaciones anteriormente descritas no limitan el criterio del médico asesor para el envío de ambulancias.

Una vez que el médico determina que es necesario el servicio, se informará el número de unidad así como el tiempo estimado de arribo de la ambulancia, este último dependerá de la disposición de unidades así como el tránsito y la distancia. Además se confirmará el arribo de ambulancia al lugar del accidente, así como al hospital elegido, el cual previamente fue alertado de la llegada y condición del paciente.

1. ¿Qué documentación solicita la Aseguradora en caso de Muerte Accidental?

El beneficiario del asegurado (padre, madre, tutor o conyugue) deberá presentar en el Módulo de Atención Personalizada en la sede del Fideicomiso Educación Garantizada ubicado en Bucareli 134, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06040 Ciudad de México, en un horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas, la siguiente documentación:

https://drive.google.com/file/d/1Byw2ljeWI-rvTcBRKR2O_53B3cRJ3VG/view?usp=sharing

2. ¿En qué consiste la Pensión por Invalidez?

El seguro comprende dentro de los 100 casos especiales (los casos que derivado a las lesiones superan la suma asegurada básica) el pago de una pensión de invalidez, **si a consecuencia de un accidente escolar** la o el estudiante perdiere, a lo menos, un 70% de su capacidad para estudiar, actual o futura, de acuerdo a la evaluación que deberá presentar con el respectivo reporte

médico sobre el estado de su salud. Por lo que se pagará en una sola exhibición la suma asegurada de 50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) una vez que haya sido declarada la invalidez, dentro de los 99 días naturales siguientes a la fecha de ocurrido el accidente.

3. ¿Qué riesgos no se encuentran cubiertos dentro de la póliza de “Va Seguro”?

- No se cubre enfermedad corporal o mental, ni infecciones con excepción de las que sean a consecuencia de un accidente amparado. **Por lo que si derivado de un padecimiento ya existente se produce un accidente, este no podrá ser cubierto.**
- Lesiones que el asegurado sufra en servicio militar de cualquier clase, en actos de guerra, insurrección, rebelión, riña, cuando el asegurado sea el provocador y actos delictivos en que participe directamente el asegurado por culpa grave del mismo o de su beneficiario.
- Mutilación voluntaria, aún cuando se cometan en estado de enajenación mental. *Cualquier lesión accidental que llegare a sufrir el asegurado cuando se encuentren fuera del alcance estipulado en esta póliza.
- Cualquier lesión que sufra el asegurado cuando se encuentre bajo el efecto de enervantes, drogas o en estado de ebriedad.
- Cualquier forma de navegación submarina.
- Lesiones o accidentes que se produzcan como consecuencia directa de enfermedades o padecimientos preexistentes, entendiéndose por preexistente como condición de los padecimientos que en fecha anterior al inicio de vigencia de la póliza: hayan sido diagnosticados por un médico y/o, hayan sido aparentes a la vista y/o fueren de los que por sus síntomas o signos no pudieran pasar inadvertidos y/o, haya sido erogado algún gasto, por su atención médica o quirúrgica. Ejemplos: caídas o contusiones por ataques epilépticos, desmayos por anemia y crisis convulsivas. **Por lo que si derivado de un padecimiento ya existente se produce un accidente, este no podrá ser cubierto.**
- Lesiones auto infringidas, cualesquiera que sean las causas o circunstancias que lo provoquen.
- Lesiones producidas por explosiones nucleares o radioactivas, o por contaminación radioactiva.
- Gastos realizados por acompañantes del asegurado o sus dependientes durante el internamiento de éste en sanatorio u hospital.
- Accidentes que se originen por participar en actividades como: piloto, tripulante o mecánico en vuelo de una línea aérea, o a bordo de cualquier avión fuera de las líneas comerciales autorizadas para la transportación regular de pasajeros; pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo; práctica profesional de cualquier deporte; paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí, tauromaquia, vuelo en

delta, box, lucha libre, lucha grecorromana o cualquier forma de arte marcial, rafting, rappel, jetsky.

- Homicidio intencional cometido por personal del asegurado, suicidio o cualquier intento del mismo.
- Lesiones por Riñas, Acoso Escolar o Bullying (**la atención médica solo será proporcionada al afectado o lesionado, el agresor no será atendido**).

4. ¿El seguro cubre gastos de transportación o viáticos?

El seguro no cubre gastos de transportación, viáticos ni gastos realizados por acompañantes del asegurado o sus dependientes durante el internamiento de éste en sanatorio u hospital.

5. ¿Dónde puedo obtener más información acerca de los beneficios que otorga el Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”?

Llamando al Centro de Atención Telefónica **01 800 836 33 42**; en el Módulo de Atención Personalizada **54 48 48 14** o en la Coordinación de Aseguramiento Contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada **11 02 17 30** extensiones **4048** y **4027** y en el Call Center del Fideicomiso Educación Garantizada **11 02 17 50**.

6. ¿Cuáles son mis Derechos y Obligaciones como Asegurado?

Derechos.

- a) Recibir un trato digno, respetuoso, oportuno, con calidad y equitativo, sin discriminación alguna.
- b) Solicitar y recibir gratuitamente información clara, sencilla y oportuna acerca de la operación del programa.
- c) Recibir oportuna y gratuitamente los beneficios que otorga el seguro.

Obligaciones.

- a) Proporcionar, bajo protesta de decir verdad, la información que le sea requerida, así como la documentación correspondiente, en el periodo que para tal efecto se le señale.
- b) Actualizar sus datos, cuando así lo solicite la unidad responsable del programa.
- c) Garantizar su asistencia y permanencia en el Sistema Educativo.
- d) Estar inscritos(as) o prestar sus servicios en escuelas públicas de la Ciudad de México de Educación Básica o Media Superior.
- e) El asegurado(a), las y los responsables del Programa deben abstenerse de hacer mal uso de los recursos que sean asignados mediante el programa, así como de realizar proselitismo político con ellos o de cualquier índole, sea directamente o por interpósita persona.

f) En caso de que la unidad administrativa correspondiente detecte que falta algún dato personal o documento, se le informará inmediatamente al asegurado(a) y deberá solventar dicha información en un plazo máximo de cinco días hábiles.

7. En caso de los trabajadores educativos que utilicen los beneficios del programa, ¿Pueden tramitar una Incapacidad Laboral?

El seguro otorgado no es una póliza de gastos médicos, es una póliza para gastos por accidentes y no incluye gastos administrativos, el expediente de la atención médica es resguardado bajo la Ley de Protección de Datos Personales de la Ciudad de México y no podrá ser proporcionado para realizar el trámite de incapacidad laboral.

8. Acorde con el Calendario Escolar, hay días en los que docentes, personal administrativo y prestadores de servicio acuden el último día de cada mes a Junta de Consejo Técnico, estas se encuentran amparadas dentro de los beneficios que otorga el Programa?

En caso de un accidente en el trayecto ininterrumpido de casa a Junta de Consejo Técnico y viceversa, así como dentro de las instalaciones del plantel educativo o Zona Regional de Servicios Educativos correspondiente, la cobertura del seguro **no aplica** ya que no se encuentran realizando actividades educativas con alumnos.