Con el fin de hacer más eficiente el proceso de atención de un siniestro a continuaciónse detallan algunos aspectos a tener en cuenta en el momento de un siniestro:

1. En caso de presentarse algún tipo de accidente leve es decir cuando no exista una lesión grave, la persona presente y el testigo (si existe) del accidente deberá comunicarse primero con el cuidador o familiar de la persona afectada (Beneficiario) para infórmale lo sucedido e indagar si se autoriza la prestación del servicio.

2. En el dado caso que el familiar no desee hacer uso del servicio, deberá firmar el documento de desistimiento que le facilitará el responsable de la unidad operativa o referente del servicio, este documento debe contener los datos del cuidador o familiar del participante y datos de beneficiario.

3. Si el familiar opta por utilizar el servicio, el responsable de la unidad operativa o referente del servicio, deberá realizar la llamada a la línea de atención al cliente para solicitar la atención del servicio, se deberá hacer acompañamiento hasta la unidad médica otorgada por la línea de atención al cliente o la más cercana de acuerdo a los convenios que tenga la aseguradora. IMPORTANTE: que la persona que realice el apañamiento levante acta de todo el evento.

4. Una vez realizada la activación del servicio, los responsables o referentes deberán garantizar que una vez realizada la llamada para dicha activación, la persona afectada asista al centro de salud o unidad médica otorgada por la línea de atención al cliente o la más cercana de acuerdo a los convenios que tenga la aseguradora, con el fin de garantizar el cumplimiento dentro del cubrimiento del siniestro y así evitar un posible el daño antijurídico y detrimento patrimonial de la SDIS, ya que la no asistencia de los mismos, pone en riesgo los recursos asignados para las pólizas de accidentes de la entidad.

   No cumpliendo con lo anterior puede llegar a generar un requerimiento contractual y/o una indagación previa de acuerdo la vinculación con la entidad de la persona que no verifica el cumplimiento de la atención.

5. En caso de que el servicio sea activado por los responsables o referentes y el afectado no asista al centro de salud o unidad médica otorgada por la línea de atención al cliente, cumplimiento del acompañamiento realizado por el funcionario o contratista, deberá remitir oficio de desistimiento dentro de los

ocho (8) días calendario, siguientes a la activación o la ocurrencia del siniestro, dicho informe deberá manifestar las razones por las cuales no fue utilizados los servicios activados.

6. Si se llega a presentar un accidente grave, con lesiones severas que puedan poner en riesgo la vida, la persona encargada (el responsable de la unidad operativa o referente del servicio) tiene la obligación de comunicarse de inmediato con la aseguradora para solicitar la prestación del servicio y hacer acompañamiento a la unidad médica otorgada por la línea de atención al cliente o la más cercana de acuerdo a los convenios que tenga la aseguradora.

Protocolo de atención

La primera persona que se comunique a la línea de atención al cliente deberá:

1. Presentarse con su nombre
2. Indicar el nombre de la entidad en este caso la SDIS y mencionar el NIT
3. Informar el Nombre de la unidad operativa donde se presente el accidente
4. Dar el número de póliza y compañía aseguradora
5. Dar el nombre del beneficiario
6. Indicar el número de identificación del beneficiario
7. Comunicar modo, tiempo y lugar de los hechos.

Compañía aseguradora SEGUROS DEL ESTADO
Póliza Accidentes Personales Nro. 33-68-1000005824

LINEAS DE ASISTENCIA PÓLIZA ACCIDENTES PERSONALES: Ponemos a disposición las líneas de asistencia 24/7:

Celular **#388**

Bogotá **6014434818**, Opc. 2 seguros de vida y Opc. 3 póliza Secretaria Integración social.

Línea nacional **018000123010**.

COBERTURAS

Muerte por cualquier causa accidental.	$ 25.500.000
Incapacidad Total y Permanente	$ 18.000.000
Desmembración	$ 10.000.000
Gastos Médicos derivado de accidente	$ 22.500.000
Auxilio funerario	$ 5.000.000
Rehabilitación integral por invalidez	$ 5.000.000.
Aparatos ortopédicos incluyendo piezas dentales	$ 5.000.000

Si presenta dudas se pueden comunicar con el profesional de la Secretaria de integración Social Diego Rivas Montoya al número 3173719495.