

Wyprawowy poradnik bezpieczeństwa

PZA

Przed wyprawą

1. Ustal koniecznie koordynatora potencjalnej akcji ratowniczej i jego zastępcę, czyli osoby, które będą śledzić przebieg wyprawy i w razie wypadku koordynować akcję! Dobrze, by osoby te znały rejon górski w który się wybierasz, rozmawiały w obcym języku.
2. Stwórz pakiet informacji (na przykład na wirtualnym dysku), na którym będą niezbędne informacje: mapy rejonu działania, polisy, dane agenta, numer inReach.
3. Jeśli w akcję ratunkową zaangażowanych jest więcej osób (np. konsul, ambasada), ważne aby zachować przepływ informacji. Informacja o każdym podjętym działaniu, powinna być także przekazywana do ubezpieczyciela.
4. Zapoznaj się z działaniem inReacha. Wgraj do niego numery do potencjalnych koordynatorów, usuń niepotrzebne kontakty. Sugerujemy, żeby koordynator akcji ratunkowej i numer podpięty do inReacha był numerem do kogoś spoza rodziny ze względu na lepszą efektywność działania w sytuacjach kryzysowych.
5. Uruchom i przetestuj inReacha jeszcze przed wylotem z Polski. Często jego uruchomienie bywa problematyczne i wymaga odpięcia go od konta osoby, która używała go poprzednio.
6. Koordynator przed wyprawą powinien (patrz punkt 2):
 - a) znać język angielski w stopniu komunikatywnym lub język zgodny z rejonem działania wyprawy (kraje francusko- i hiszpańskojęzyczne), realia panujące w danym kraju.
 - b) być w posiadaniu niezbędnej dokumentacji dotyczącej uczestników wyprawy (numer polisy ubezpieczeniowej, pesel, ogólny stan zdrowia i zażywane na stałe lekarstwa – na wspomnianym dysku Google).
 - c) informacji na temat wyprawy (wykaz dokładnych celów, aklimatyzacyjnych oraz wspinaczkowych, mapki, opisy).
 - d) w razie wypadku muszą być dostępne, udzielać informacji i jeśli zajdzie potrzeba koordynować pomoc.

- e) w przypadku, gdy koordynator ma zaplanowany pobyt poza zasięgiem sieci należy zagwarantować osobę zastępującą koordynatora i posiadającą jego umiejętności oraz kompetencje.
- 7. Ustal numery do służb ratowniczych działających na miejscu. Uwaga – niektóre kraje nie mają zorganizowanej pomocy górskiej! Często bywa tak, że poza służbami działającymi na zlecenie ubezpieczyciela, pomoc organizują także inne podmioty (np. placówki dyplomatyczne). Ważne by zadbać o przepływ informacji między nimi!
- 8. Zaleca się powiadomienie miejscowego konsulatu o zamiarze działania w danym kraju/paśmie góskim, co ułatwi ewentualną komunikację. Właściwym jest poinformowanie konsulatu o szczęśliwym zakończeniu wyprawy i podziękowanie za zainteresowanie. W ten sposób budowane będą relacje ze służbami dyplomatycznymi.
- 9. Z odpowiednim wyprzedzeniem poddaj się wymagany i rekomendowanym szczepieniom wyznaczonym dla obszaru w który wyjeżdżasz. Skan żółtej książeczki miej na dysku, książeczkę przy sobie w trakcie wyprawy.
- 10. Uzupełnij apteczkę w oparciu o charakter działalności górskiej.
- 11. Upewnij się, że masz aktualne ubezpieczenie.

Jak zgłosić szkodę z ubezpieczenia PZU Bezpieczny Powrót

Po pierwsze – skontaktuj się z Centrum Alarmowym PZU

Jeśli potrzebujesz pomocy, niezależnie od jej zakresu, skontaktuj się niezwłocznie z Centrum Alarmowym PZU. Zadzwoń +48 22 566 55 44.

Gdy nie możesz wykonać telefonu, napisz na adres email: pms@mondial-assistance.pl

Centrum zajmie się organizacją pomocy i w zdecydowanej większości przypadków pokryje także jej koszty, bez angażowania Twoich finansów.



Informacje potrzebne do zgłoszenia szkody:

- imię i nazwisko ubezpieczonego, pesel, ew. numer polisy (znajdziesz go również na karcie Bezpiecznego Powrotu).
- jakiej pomocy potrzebuje.
- okoliczności, w jakich znajduje się poszkodowany (Współrzędne GPS, punkt orientacyjny).
- numer telefonu, pod którym będzie możliwy kontakt z poszkodowanym lub jego opiekunem.

WAŻNE: Centrum Alarmowe swoje decyzje opiera głównie na dokumentacji medycznej (w tym opinii lekarza) lub dokumentacji służb ratunkowych. Warto zadbać, aby znalazły się tam priorytetowe dla nas informacje.

Priorytetowe, czyli takie które wprost wskazują konkretne zalecenia na przykład apropos transportu poszkodowanego: jeżeli niezbędna jest pozycja leżąca, taka informacja powinna znaleźć się w dokumentacji. Jeśli lekarz orzeknie, że jest jakiś określony czas na transport i np. operacja może poczekać – najlepiej jakby swoją opinię wyraził na piśmie. Jeśli poszkodowany wymaga czegoś specjalnego (np. leków) w transporcie albo w opiece na miejscu - dobrze żeby to się znalazło w dokumentacji.

Reguła jest prosta – im więcej wiedzy przekaze lekarz, który przyjął poszkodowanego, tym mniej przestrzeni do interpretacji dla lekarza po stronie PZU. Dokumentację medyczną weryfikuje lekarz na miejscu w PL i jego opinia także jest brana pod uwagę przy organizacji pomocy.

Nie możesz się skontaktować?

Jeśli z jakiejś przyczyny nie możesz od razu powiadomić PZU, powinienes to zrobić do 7 dni od daty zdarzenia. Pamiętaj, żeby zbierać wszelkie rachunki, które będą podstawą do refundacji poniesionych kosztów. Dotyczy to także wszelkiej dokumentacji np. medycznej, służb ratunkowych. Umożliwi to sprawną likwidację szkody.



Możesz sprawdzić status

Każda zgłoszona sprawa ma indywidualnego opiekuna w PZU. Po zgłoszeniu szkody w każdej chwili możesz zadzwonić do Centrum Alarmowego i sprawdzić status zgłoszenia. Potrzebny będzie numer sprawy podany przy pierwszym kontakcie.

Jeśli pojawią się problemy

W razie problemów z organizacją pomocy możecie skorzystać ze wsparcia firmy iExpert, która zajmuje się obsługą programu. W razie potrzeby prosimy o kontakt pod jednym z numerów:

502 913 621 – Gosia

604 788 686 – Hubert

608 065 848 – Mariusz

