

Questões relacionadas ao Coronavirus em viagens internacionais

Questões de Saúde

Q: O que é o Coronavirus?

R: O Coronavirus, oficialmente chamado de "COVID-19", ocasionalmente chamado de "Wuhan Coronavirus" e 2019-nCov, é a nova linhagem de coronavírus. Embora tenha havido seis tipos de coronavírus previamente identificados, incluindo a SARS responsável pelo último surto importante de coronavírus, essa espécie ainda não havia sido identificada em humanos.

Q: Quais são os sintomas de alguém infectado?

R: Os sintomas variam dependendo do vírus, mas indicadores comuns incluem sintomas respiratórios, como tosse, falta de ar e outras dificuldades respiratórias. A febre é frequente, mas nem sempre está associada. Os pacientes podem sofrer de infecções que causam pneumonia e síndrome respiratória aguda grave em casos mais graves.

Q: De onde se originou esse surto e para onde se espalhou?

R: Este surto começou oficialmente em 31 de dezembro em um mercado de animais e peixes vivos em Wuhan e acredita-se que seja originário do morcego-ferradura Chinês. Uma significativa piora da situação foi relatada pela mídia no fim de semana do dia 18 de janeiro e foi confirmada no início de fevereiro pelas autoridades chinesas, de que a transmissão, provavelmente através de gotículas, ocorre entre seres humanos.

As viagens de e para a China estão mais restritas, pois as principais companhias aéreas interromperam os voos. Apesar da posição da OMS, vários países, incluindo EUA, Reino Unido e Itália, além de outros países vizinhos, limitaram as viagens de cidadãos chineses para seus países. Além disso, vários países, incluindo EUA, Coreia, Japão, Alemanha, Bélgica e França, forneceram vôos de repatriação de Wuhan a seus cidadãos.

Q: Existe algum tratamento ou vacina para o Coronavirus?

R: Embora não exista tratamento específico para o Coronavírus ou vacina para preveni-lo, existem vários tratamentos disponíveis para cuidar dos seus sintomas. É recomendado buscar sempre apoio médico.

Q: Você recomenda viajar para a China?

R: Muitos governos e companhias aéreas suspenderam as viagens para a China. Aconselhamos nossos clientes a seguir as instruções e conselhos fornecidos por seu governo, instituições oficiais e seus agentes de viagens.

Q: Você não deve viajar para a Ásia?

R: Atualmente, não há motivos médicos para evitar viagens à Ásia, fora de quaisquer restrições às viagens na China. Incentivamos nossos clientes a seguir as últimas atualizações e recomendações feitas pela OMS.

Q: Como os viajantes podem ajudar a minimizar seus riscos, pois a exposição parece ser mais fácil do que se pensava inicialmente?

R: Todos sabemos que em uma viagem temos contato com viajantes de todo o mundo e muitas vezes em espaços fechados, o que permite que doenças como o coronavírus se espalhem rapidamente. Para quem precisa viajar, é altamente recomendável cumprir os protocolos de higiene adequados. A OMS recomenda lavar as mãos frequentemente com água e sabão, cobrir o rosto ao tossir ou espirrar e minimizar o contato com os olhos, nariz e boca.

Questões Políticas

Q: As políticas atuais cobrem esses tipos de riscos?

R: Uma apólice de seguro é acionada no caso de perda financeira incorrida por um segurado ou quando o segurado precisar de assistência. Em muitas jurisdições, em caso de circunstâncias excepcionais ocorrerem no local de destino, o agente de viagens deve reembolsar o viajante que está cancelando suas férias. Nas jurisdições ou situações em que esse direito não pode ser invocado, observe que nem todas as políticas têm a mesma cobertura; portanto, é importante avaliar caso a caso. Caso um de nossos clientes seja infectado pelo vírus durante as férias, algumas de nossas políticas incluem cobertura de custos médicos, que podem ser acionados em um caso como este. No entanto, em algumas jurisdições e dependendo da apólice, um segurado que comprou uma apólice a partir de 22 de janeiro para uma viagem à China pode não estar coberto, pois o coronavírus será considerado um evento conhecido. É importante entender que várias garantias são fornecidas sob a condição de que o segurado cumpra as medidas de segurança emitidas pelas autoridades e pela Organização Mundial da Saúde. Portanto, é importante entender que a cobertura para cancelamento de viagens ou assistência médica como resultado do coronavírus depende de fatores como o tipo de apólice de seguro adquirida, quando a apólice foi adquirida e a avaliação da situação no local de destino.

Q: Como proceder no caso de uma pessoa segurada contrair o vírus?

R: Os clientes da Europ Assistance que acham que podem ter contraído o vírus devem entrar em contato com a entidade da qual compraram seu plano imediatamente. A equipe da EA entrará em contato com as autoridades de saúde locais dedicadas para fornecer informações e/ou um diagnóstico. Eles coordenarão a entrega do cliente afetado à instalação mais bem equipada para tratar o vírus, de acordo com o plano nacional de resposta. Os clientes não devem, sob nenhuma circunstância, ir ao consultório médico e procurar fazer o possível para permanecer isolados.

Q: Que tipos de perdas poderiam cobrir o seguro viagem para os viajantes que o adquiriram? Por exemplo, alojamento, se for pego em algum lugar, passagem aérea para voos cancelados, etc.

R: O seguro viagem pode fornecer vários tipos de benefícios. Como não existe uma apólice padrão, é necessário verificar a apólice adquirida para averiguar a cobertura; alguns eventos comuns que podem ser cobertos são despesas médicas de emergência, custos de transporte hospitalar e custos de acomodação incorridos devido a estada prolongada. Deve-se observar que, devido à maneira como alguns serviços de emergência e resgate funcionam em determinadas áreas, podemos não estar autorizados a prestar serviços e cumprimos as instruções das autoridades.

Q: Que tipo de documentação os viajantes precisam para registrar uma reclamação? Por exemplo, passagens aéreas não utilizadas, hotéis - ficar mais tempo ou não conseguir viajar para lá?

R: No momento de enviar uma reclamação, os viajantes devem incluir cópias dos documentos listados em sua política. Obviamente, eles também podem enviar quaisquer outros documentos que considerem relevantes para sua solicitação.

Q: Atualmente, estou em viagem ou devo viajar para um destino fora da China, mas estou preocupado com a propagação do vírus. Ficar ou viajar?

R: Atualmente, essas considerações se aplicam apenas à China, pois não há razões médicas para restringir as viagens na Ásia ou em qualquer outro lugar do mundo por causa do Coronavírus. É importante lembrar que os contratos de seguro de viagem não cobrem o cancelamento devido ao medo de viajar. Dito isto, continuamos a monitorar de perto a situação e forneceremos atualizações com base nas recomendações mais recentes da Organização Mundial da Saúde e nas respectivas autoridades reguladoras e de saúde de cada país.