

Protocolo de actuación ante la aparición de síntomas y/o resultado de test positivo

Action Protocol due to the appearance of COVID symptoms and/ or positive test result

Procedimiento:

1. Ante la aparición de síntomas y/o resultado de test positivo, el turista debe llamar inmediatamente a la línea de atención sanitaria COVID en Canarias: **900 112 061**.

Para llamadas desde teléfonos extranjeros se han habilitado las siguientes líneas: +34 922 842 279 y +34 928 846 579. La atención es multilingüe: puede elegirse idioma marcando la extensión correspondiente: 4 para inglés; 5 para alemán; 6 para italiano; y 7 para francés.

2. La línea de asistencia indicará al turista cómo actuar en función de su sintomatología. Una vez haya obtenido resultado de **test positivo**, la línea derivará la llamada al equipo de **Gestores COVID** (atención multilingüe), que pasarán desde ese momento a ser los interlocutores del turista hasta el fin de su aislamiento/ cuarentena.

Procedure:

1. If a person presents symptoms compatible with COVID and/or has tested positive, he/she should immediately call the COVID health care line in the Canary Islands: **0034 900 112 061**.

In order to enable **calls from international phone numbers**, two additional lines are available for tourists: **+34 922 842 279** and **+34 928 846 579**. The service is multilingual by dialing the corresponding extension: 4 (English), 5 (German), 6 (Italian) and 7 (French).

2. The health care line will give instructions to the patient according to their symptomatology. Once the **positive test result** has been confirmed, the person will be redirected to the **COVID Team** (multilingual assistance). The **COVID Team** will become the tourist's interlocutors from that moment to the end of their isolation/ quarantine.

3. Durante la primera llamada, los **Gestores COVID** realizarán una serie de preguntas al paciente, con el fin de determinar si cumple con los requisitos para acogerse a las coberturas del seguro del Gobierno de Canarias.

3. During the first call, the **COVID Team** will ask the patient a series of questions, in order to determine if they meet the requirements to benefit from the insurance coverage of the Government of the Canary Islands.

REQUISITOS:

- ✓ **Dar positivo** en COVID durante sus vacaciones programadas en Canarias
- ✓ Hospedarse en **un alojamiento turístico regulado**
- ✓ **No superar** sus vacaciones en el archipiélago **los 30 días de duración**
- ✓ **Carecer de seguro privado** que pueda hacerse cargo de su situación (COVID)

En caso de que el turista cumpla con todos los requisitos arriba expuestos, los **Gestores COVID** darán parte a la aseguradora, que procederá a la apertura de expediente y activación de las coberturas para el paciente y sus familiares directos (aunque sus familiares no hayan dado positivo). Asimismo, los **Gestores COVID** informarán al turista de la documentación necesaria, para que la aseguradora pueda agilizar los trámites.

Ejemplos **no cubiertos por la póliza**:

Turistas alojados en residencias privadas/casas de familiares o de amigos
Turistas en estancia de larga temporada (más de un mes)
Acompañantes del paciente sin vínculo familiar que deban hacer aislamiento preventivo
Turistas que hayan dado positivo con posterioridad a la fecha programada de salida.

REQUIREMENTS:

- ✓ **To have tested positive** for COVID during their booked holidays in the Canary Islands
- ✓ To be staying in a **regulated tourist accommodation**
- ✓ To have booked holidays in the Canary Islands for a **maximum of 30 days**
- ✓ To **lack private insurance** that could take care of their situation (COVID coverage)

In case all the above mentioned requirements are met, the **COVID Team** will notify the insurer, which will proceed to open the file and activate the coverage for the patient and their family members (even if their relatives have not tested positive). Likewise, the **COVID team** will inform the tourist about the necessary documentation, so that the insurer can expedite the procedures.

Examples **not covered by the policy**:

Tourists staying in second homes / at relatives' or friends'
Long-term tourists (longer stays than 30 days)
Travel companions without family ties who must enter a period of preventive isolation.
Tourists who have tested positive after the scheduled departure date.

COBERTURAS PÓLIZA GOBIERNO DE CANARIAS:

EXTENSIÓN DE ESTANCIA: El tiempo de aislamiento lo determinan las autoridades sanitarias en función de la sintomatología del paciente y su evolución. De manera estandarizada, en España se establece un periodo de 10 días desde la detección del positivo. En el caso de que el establecimiento en el que se estuviera alojando el turista no pudiera prolongar su estancia en aislamiento, se le trasladaría a un hotel arca. **El límite de cobertura de nuestra póliza es de 5.000 € y/o 15 días a contar desde la finalización de la reserva inicial del paciente.**

TRASLADOS: Los gastos de traslados están cubiertos, incluyendo el coste por el **cambio o la emisión de nuevos vuelos/ ferry de retorno para el enfermo y sus familiares directos.**

GASTOS MÉDICOS: están cubiertos los derivados directa y exclusivamente del tratamiento por COVID (no otras dolencias), **hasta un máximo de 4.500 €, con una franquicia inicial de 100 €.**

CANARY ISLANDS GOVERNMENT POLICY COVERAGE:

EXTENSION OF STAY: The isolation time is determined by the health authorities based on the patient's symptoms and their evolution. In Spain the standardized procedure is a period of 10 days established from the detection of the positive. If the accommodation where the tourist was staying could not extend his/ stay in isolation, he/she would be transferred to an ark hotel. **The coverage limit by our insurance is € 5,000 and / or 15 days from the end of the patient's initial reservation.**

TRANSFERS: Transfer expenses are covered, including the cost for the **change or the issuance of new return flights / ferry for the patient and their direct relatives.**

MEDICAL EXPENSES: those derived directly and exclusively from the treatment for COVID (other ailments are not covered), **up to a maximum of € 4,500, with an initial franchise of € 100.**