

# Terapêuticas não convencionais exigem soluções de seguro não convencionais

Exemplos de sinistros e de possíveis cenários que ilustram como a nossa apólice de **Responsabilidade Civil para Terapêuticas Não Convencionais** o pode proteger.



# Reclamações de Terapêuticas Não Convencionais

Existem muitas circunstâncias imprevistas que podem resultar numa reclamação de um paciente. A Hiscox tem uma larga experiência em segurar negócios como o seu e compreende os riscos que corre, tendo desenhado uma apólice de Responsabilidade Civil à medida para proteger o seu negócio e reputação.

## Exemplos reais de reclamações

### Infeção

No âmbito de um tratamento, as agulhas de acupunctura utilizadas provocaram uma infeção no paciente, tendo sido necessário efetuar uma intervenção cirúrgica e tratamento com antibióticos. O paciente reclamou uma indemnização para pagamento das despesas. A Hiscox cobriu e suportou a indemnização.

### Acidente na utilização de equipamento

Durante a sessão de tratamento, o aparelho utilizado no mesmo caiu por acidente em cima do paciente, originando uma queimadura. O mesmo foi prontamente assistido e, seguidamente, observado no Centro de Saúde onde deu início ao processo de tratamento. O sinistro foi coberto e foram indemnizados os gastos do reclamante pela Hiscox.

## Possíveis cenários de sinistros

### Desonestidade de funcionários

Um proprietário de centro de terapias alternativas dá a responsabilidade das encomendas do stock do centro a um dos seus colaboradores. O colaborador encomenda corretamente os materiais necessários, verificando-os à chegada, mas deixa regularmente uma caixa de lado para levar para casa e vender. O proprietário só se apercebe no final do ano que uma grande quantidade de material desapareceu. Neste caso a Hiscox indemnizá-lo-ia pela perda financeira decorrente destes atos.

### Ação de solidariedade

Um terapeuta de Medicina Tradicional Chinesa é solicitado por uma escola primária local para oferecer um tratamento como um prémio do sorteio de Natal. O terapeuta concorda e dá um voucher para um tratamento gratuito. Após o tratamento, o paciente reclama que sofreu uma reação alérgica devido aos produtos utilizados. Mesmo que nenhum valor tivesse sido pago pelo serviço, a Hiscox iria tentar defender o seu segurado.

### Quebra de confidencialidade

Uma celebridade no meio de um processo de divórcio pretende fazer um tratamento homeopático devido a enxaquecas causadas pelo stress, solicitando o mesmo a um conceituado homeopata. Ao longo dos meses de tratamento partilha os detalhes do seu divórcio com o seu terapeuta. Este comenta a situação com um amigo seu menos escrupuloso que vende a história a um tabloide. Como a história é, na sua essência, verdadeira, o artigo não é difamatório, mas há informações suficientes para identificar o terapeuta como a possível origem, recebendo este uma reclamação por quebra de confidencialidade. Nesta situação a Hiscox iria procurar chegar a um acordo financeiro com a celebridade e assim manter o terapeuta longe do tribunal, evitando qualquer má publicidade que pudesse prejudicar o seu negócio.

## Uma abordagem com base no senso comum

O conhecimento especializado da Hiscox estende-se à nossa equipa de gestão de sinistros premiada\*, que conhecem a sua indústria de forma a assegurar que receba o melhor serviço possível e um elevado nível de especialização.

No caso de sinistro procuramos resolver a sua reclamação com rapidez, minimizando os danos, protegendo a sua reputação e salvaguardando o seu negócio.

\*Outstanding Insurer Claims Team of the Year pelo Insurance Times Claims Excellence Awards 2013.

Customer Care Award pelo British Insurance Awards 2012.

As reclamações ao abrigo da apólice são geridas de forma única e estão sempre sujeitas aos termos e condições do contrato de seguro. Para detalhes adicionais aconselhamos a leitura da sua apólice. Alternativamente, se tiver alguma dúvida sobre o nosso Seguro de Responsabilidade Civil para Terapêuticas Não Convencionais, contacte o seu corretor de seguros ou visite [www.innovarisk.pt](http://www.innovarisk.pt), website do representante da Hiscox em Portugal.