

INSTRUCCIONES PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD DE COMPENSACIÓN EN EL MARCO DEL «PROGRAMA DE COMPENSACIÓN SIN CULPA DEL COVAX PARA LAS ECONOMÍAS QUE PUEDEN OPTAR AL AMC»

LAS SOLICITUDES PUEDEN PRESENTARSE EN www.covaxclaims.com

(Versión del 08 de Julio 2021)

A. Antecedentes:

Todas las vacunas contra la COVID-19 que se adquieran o distribuyan a través del Mecanismo COVAX habrán recibido una aprobación reglamentaria o una autorización de emergencia que permita ponerlas a disposición del público en general, y lo mismo se aplica al país donde usted se encuentra. El COVAX no pondrá en riesgo la seguridad y eficacia de las vacunas contra la COVID-19 que adquiere o distribuye y, además de todos los rigurosos procesos que aplica por su parte, confía en los organismos de reglamentación para garantizar que así sea. No obstante, todas las vacunas que se aprueban para uso general pueden, en raras ocasiones, causar eventos adversos graves. Se entiende por evento adverso grave una reacción o problema poco frecuente que puede ocurrir durante o después de la vacunación y que puede causar una lesión.

B. Acerca del Programa:

Si usted (o una persona a la que usted está autorizado para representar) ha sufrido una lesión como resultado de una vacuna contra la COVID-19 adquirida o distribuida a través del Mecanismo COVAX, o de la administración de dicha vacuna, es posible que tenga derecho a recibir una compensación en el marco del Programa de compensación sin culpa del COVAX para las economías que pueden optar al AMC (el «Programa»).

El Administrador del Programa es ESIS Inc. (el «Administrador»), una entidad independiente dedicada a la administración de reclamaciones con más de 30 años de experiencia en este campo, y que cuenta con centros regionales en todo el mundo capaces de ayudar a los solicitantes del Programa en las 92 economías que pueden optar al AMC. Más abajo encontrará la información de contacto del Administrador.

Sírvase consultar el sitio web del Programa, disponible en www.covaxclaims.com (nota: «claims» con una «s» al final), para obtener más información sobre el mismo. En el sitio web encontrará información y recursos (disponibles en español, francés e inglés) sobre las siguientes cuestiones, entre otras:

- 1) el Protocolo del Programa (es decir, el procedimiento), el formulario de Solicitud, el formulario de Pruebas Justificativas y otros formularios del Programa;
- 2) preguntas y respuestas frecuentes sobre el Programa; y

ESIS[®]

- 3) la información de contacto del Administrador, que incluye *a*) su dirección de correo electrónico; *b*) las direcciones postales y los números de teléfono directos (de pago) de los centros regionales del Programa; y *c*) el número de la Línea directa de asistencia telefónica mundial del Programa (que puede ser gratuita o de pago, dependiendo de la economía que puede optar al AMC desde la que llame el solicitante).

Le sugerimos que lea detenidamente el Protocolo y las preguntas frecuentes para obtener más información sobre la naturaleza de la compensación que ofrece el Programa, los tipos de lesiones que pueden ser objeto de compensación y las demás condiciones aplicables.

Tenga en cuenta también que existen una serie de plazos fijos para presentar al Administrador los materiales que componen la Solicitud (es decir, el formulario de Solicitud, el formulario de Pruebas Justificativas y los demás documentos que deben presentarse junto con dichos formularios). Estos plazos fijos se describen en el apartado *t*) del artículo 2 del Protocolo del Programa, bajo el nombre de «Periodo de notificación», y se ilustran en el apéndice 6 (Diagrama ilustrativo del Periodo de notificación) del Protocolo del Programa, que se encuentra disponible en la sección «Formularios del Programa para imprimir» en el sitio web del Programa, en www.covaxclaims.com. También puede encontrar más información sobre el periodo de notificación en la sección de preguntas frecuentes.

Si tiene preguntas sobre el Programa, un formulario de Solicitud u otros formularios del Programa que no estén respondidas en el sitio web del Programa (disponible en www.covaxclaims.com), o si necesita ayuda para presentar alguno de los formularios del Programa, póngase en contacto con el Administrador utilizando los datos de contacto que figuran en la parte D, «Información de contacto para obtener ayuda/formular preguntas». **Tenga en cuenta que el Administrador no puede cumplimentar una Solicitud u otros formularios del Programa en su nombre.**

C. Forma de presentar una Solicitud de compensación en el marco del Programa:

PASO 1: RESPETE EL PLAZO DE ESPERA DE 30 DÍAS TRAS LA VACUNACIÓN

Usted debe esperar 30 días a contar desde la administración de la vacuna contra la COVID-19 distribuida por el COVAX (sea a usted mismo o a la persona en cuyo nombre presenta la Solicitud) antes de iniciar ningún trámite dirigido a: *a*) cumplimentar o presentar el formulario de Solicitud y el formulario de Pruebas Justificativas; y *b*) obtener cualquiera de los documentos que deben presentarse junto con dichos formularios. Una vez transcurrido este plazo de espera de 30 días, puede iniciar los trámites correspondientes.

Excepción: El plazo de espera de 30 días no se aplica en caso de que: 1) el Paciente haya muerto tras la administración de una Vacuna; y 2) un Profesional Sanitario Colegiado considere que la muerte del Paciente ha sido causada por dicha Vacuna o su administración.

La razón por la que se observa este plazo de espera de 30 días es evitar que las personas que sufran eventos adversos no graves asociados a una Vacuna contra la COVID-19 distribuida por el COVAX, o a la administración de dicha Vacuna, soliciten una compensación en el marco del Programa. El Programa no cubre los eventos adversos que no sean graves.

PASO 2: ASEGÚRESE DE QUE TODOS LOS MATERIALES DE LA SOLICITUD ESTÉN DEBIDAMENTE CUMPLIMENTADOS, FIRMADOS Y FECHADOS

Una vez finalizado el plazo de espera indicado de 30 días, usted podrá proceder a solicitar una compensación en el marco del Programa. Para ello deberá 1) cumplimentar el formulario de Solicitud; 2) pedir a los Profesionales Sanitarios Colegiados¹ pertinentes que cumplimenten el formulario de Pruebas Justificativas; 3) obtener los demás documentos que deben presentarse junto con dichos formularios; y 4) presentarlos al Administrador.

El formulario de Solicitud, el formulario de Pruebas Justificativas y los demás formularios del Programa están disponibles para su descarga en español, francés e inglés en el sitio web del Programa, en www.covaxclaims.com.

Para cumplimentar el formulario de Solicitud (apéndice 2), usted dispone de dos opciones: 1) cumplimentar la Solicitud directamente en línea en el sitio web del Programa (www.covaxclaims.com); o 2) descargar, imprimir y cumplimentar el formulario de Solicitud en papel.

Para cumplimentar el formulario de Pruebas Justificativas o cualquier otro formulario del Programa, descárguelo en el sitio web del Programa (www.covaxclaims.com), imprímalo y cumpliméntelo en papel (o, en el caso del formulario de Pruebas Justificativas, hágalo cumplimentar por uno o más Profesionales Sanitarios Colegiados). Los formularios del Programa (incluido el formulario de Pruebas Justificativas) no se pueden cumplimentar en línea en el sitio web del Programa, a excepción del formulario de Solicitud.

El formulario de Solicitud, el formulario de Pruebas Justificativas y todos los demás formularios del Programa deben cumplimentarse y presentarse únicamente en español, francés o inglés; el Administrador no puede aceptar formularios en otros idiomas. No obstante, los demás documentos que deben presentarse junto con el formulario de Solicitud y el formulario de Pruebas Justificativas (como se indica en dichos formularios) pueden obtenerse y presentarse en otros idiomas. Sírvase consultar el paso 3, a continuación, para obtener más detalles sobre la forma de presentar los formularios del Programa una vez cumplimentados.

PASO 3: PRESENTE TODOS LOS MATERIALES DE LA SOLICITUD (JUNTOS Y AL MISMO TIEMPO) AL ADMINISTRADOR UTILIZANDO UNO DE LOS MEDIOS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN

¹ La expresión «**Profesional Sanitario Colegiado**» se refiere a cualquier profesional de la salud, entre los que cabe incluir a médicos, cirujanos, personal de enfermería y partería, enfermeros de atención directa, asistentes médicos, psiquiatras, fisioterapeutas, ergoterapeutas, dentistas y farmacéuticos, que esté debidamente colegiado o legalmente autorizado para ejercer la profesión en la economía que puede optar al AMC en la que el Paciente reside y ha recibido la Vacuna o, en caso de defectos congénitos, en la que reside y ha recibido la Vacuna la madre del Paciente.

ESIS[®]

Una vez que haya cumplimentado, firmado, fechado y obtenido todos los materiales de su Solicitud, puede presentarlos al Administrador. Tenga en cuenta que todos los materiales que forman parte de la Solicitud deben **presentarse juntos y al mismo tiempo a través de uno de los medios que se describen a continuación**. Recuerde también que debe hacerlo antes de que finalice el Periodo de notificación indicado en la parte B.

Puede presentar el formulario de Solicitud y el resto de los materiales que forman parte de la Solicitud **por internet, a través del sitio web del Programa, por correo electrónico o por correo postal**. A continuación encontrará más información al respecto.

- 1. Para presentar una Solicitud en línea:** Para presentar los materiales necesarios para efectuar una Solicitud en el marco del Programa a través de internet, sírvase:
 - a. cumplimentar y enviar el formulario de Solicitud directamente en línea (o cargar y enviar el formulario de Solicitud en línea, en caso de que lo haya cumplimentado en papel) en el sitio web del Programa, en la sección «Presentación en línea de los materiales de la solicitud» o en la sección «Solicitud en línea» del sitio web del Programa, en www.covaxclaims.com; **y**
 - b. cargar y presentar el formulario de Pruebas Justificativas y los demás documentos que deben presentarse junto con el formulario de Solicitud y el formulario de Pruebas Justificativas directamente en el sitio web del Programa, en la sección «Presentación en línea de los materiales de la solicitud» o en la sección «Anexos a la Solicitud» del sitio web del Programa, en www.covaxclaims.com.
- 2. Para presentar una Solicitud por correo electrónico:** Para presentar los materiales necesarios para efectuar una Solicitud en el marco del Programa por correo electrónico, sírvase: *a)* escanear el formulario de Solicitud y el formulario de Pruebas Justificativas, previamente impresos y cumplimentados, junto con los demás documentos que deben presentarse con dichos formularios; y *b)* enviar por correo electrónico los formularios y documentos escaneados (como uno o más documentos adjuntos a un correo electrónico) a la dirección covaxclaims@esis.com.
- 3. Para presentar una Solicitud por correo postal:** Para presentar los materiales necesarios para efectuar una Solicitud en el marco del Programa por correo postal, sírvase imprimir y cumplimentar el formulario de Solicitud y el formulario de Pruebas Justificativas, y enviarlos junto con los demás documentos que deben presentarse con dichos formularios, por correo postal, a uno de los centros regionales del Programa, cuyas direcciones se indican en la parte D y pueden consultarse también en la sección «Contacto» del sitio web del Programa, en www.covaxclaims.com.

El Administrador pondrá un sello en todos los formularios de Solicitud en el que se indique la fecha y hora de recepción. En un plazo máximo de 24 horas a partir de la recepción los materiales que forman parte de una Solicitud, el Administrador remitirá (por correo electrónico o postal) un acuse de recibo en el que figurará el número de la Solicitud, el nombre del representante del Administrador que se le ha asignado y su información de contacto.



D. Información de contacto para obtener ayuda/formular preguntas:

Si tiene alguna pregunta de carácter general sobre el Programa o el proceso de solicitud, puede ponerse en contacto con el Administrador por cualquiera de los siguientes medios:

1. **Por correo electrónico:** Puede enviar sus preguntas al Administrador por correo electrónico a la dirección: covaxclaims@esis.com
2. **Por correo postal:** Puede enviar sus preguntas al Administrador por correo postal:
 - a. a uno de los centros regionales del Programa, cuyas direcciones figuran en el **anexo 1 de estas instrucciones** (**Información de contacto de los centros regionales**) y pueden consultarse también en el sitio web del Programa (www.covaxclaims.com); o
 - b. a la sede central de ESIS en Estados Unidos, cuya dirección se indica a continuación:

ESIS
New Claims Reporting
Attn: Covax Team
P.O. Box 5129
Scranton, PA 18505-0568
Estados Unidos de América

3. **Llamando a la Línea directa de asistencia telefónica mundial o a alguno de los centros regionales del Programa:** Puede llamar a cualquiera de los números de teléfono que se indican a continuación y obtendrá la ayuda de un representante del Administrador, aunque debe tener en cuenta que **no podrá cumplimentar o presentar una Solicitud ni ningún formulario del Programa por teléfono**. Los números de teléfono de los centros regionales del Programa son de pago. El número de teléfono de la Línea directa de asistencia telefónica mundial puede ser gratuito o de pago, dependiendo de la economía que puede optar al AMC desde la que llame usted. Antes de llamar a cualquiera de los números de teléfono que se indican a continuación, compruebe si la llamada tiene algún coste:

Línea directa de asistencia telefónica mundial	1-833-276-8262
África	+27 (0) 11 463-5900
Asia y el Pacífico	+65 6632 8639 o +61 7 3223 3100 o +852 2526 5137
Europa	+49 211 95456250
India	+91 (020) 26612524
América Latina	+52 55 5093 6467 o +55-11-3879-7500
Oriente Medio y Norte de África	+971 4 345 9541 o +32 2 257 03 52

ANEXO 1

INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA LOS CENTROS REGIONALES DEL PROGRAMA DE COMPENSACIÓN SIN CULPA DE COVAX PARA LAS ECONOMÍAS QUE PUEDEN OPTAR AL AMC (EL «PROGRAMA»)

En el cuadro que figura a continuación se recogen los nombres, direcciones y números de teléfono directos (*) de los diferentes centros regionales que participan en el Programa, a través de los que se puede:

- A. contactar al Administrador del Programa en caso de dudas al respecto o se necesita ayuda para cumplimentar o presentar un formulario de Solicitud o los otros formularios del Programa; y
- B. presentar al Administrador del Programa (por correo certificado): 1) los documentos de la Solicitud (es decir, el formulario de Solicitud del apéndice 2, el formulario de pruebas justificativas del apéndice 3 y todos los otros documentos que deben presentarse con arreglo a las condiciones indicadas en los formularios); 2) los otros formularios del Programa; y 3) cualesquiera otros documentos que sea obligatorio o esté permitido presentar con arreglo a los formularios del Programa.

(*) También existe una Línea directa de asistencia telefónica mundial para el Programa, que es el 1-833-276-8262. El número de teléfono de la Línea directa de asistencia telefónica mundial puede ser gratuito o de pago para usted, dependiendo de la economía que puede optar al AMC desde la que llame. Antes de llamar a cualquiera de los números de teléfono que se indican a continuación, compruebe si la llamada tiene algún coste.

AVISO IMPORTANTE: Los centros regionales que figuran a continuación prestan servicio exclusivamente a las economías que pueden optar al AMC enumeradas a la derecha del centro regional. Póngase en contacto solamente con el centro regional correcto y presente los formularios del Programa y otros documentos solamente a dicho centro regional —es decir, el centro regional que presta servicio a la economía que puede optar al AMC *en la que se le administró la Vacuna a usted* o al Paciente en cuyo nombre presenta usted la Solicitud, según proceda.

Centro regional Información de contacto	Economías que pueden optar al AMC					
<p>Sudáfrica Crawford & Company PO Box 782023 Sandton 2146 Sudáfrica +27 (0)11 463 5900</p>	<p>1. Angola 2. Benin 3. Burkina Faso 4. Burundi 5. Cabo Verde 6. Camerún 7. Chad 8. Comoras</p>	<p>9. Congo, Rep. Dem. 10. Congo, Rep. 11. Côte d'Ivoire 12. Djibouti 13. Eritrea 14. Eswatini 15. Etiopía 16. Gambia 17. Ghana</p>	<p>18. Guinea 19. Guinea-Bissau 20. Kenya 21. Lesotho 22. Liberia 23. Madagascar 24. Malawi 25. Maldivas 26. Malí 27. Mauritania</p>	<p>28. Mozambique 29. Níger 30. Nigeria 31. República Centroafricana 32. Rwanda 33. Santo Tomé y Príncipe 34. Senegal 35. Sierra Leona</p>	<p>36. Somalia 37. Sudán 38. Sudán del Sur 39. Tanzania 40. Togo 41. Uganda 42. Zambia 43. Zimbabwe</p>	
<p>Australia Crawford & Company GPO Box 1016, Brisbane QLD 4004 Australia +61 7 3223 3100</p>	<p>44. Fiji 45. Islas Marshall 46. Islas Salomón 47. Kiribati 48. Micronesia (Estados Federados de) 49. Papua Nueva Guinea</p>			<p>50. Samoa 51. Tonga 52. Tuvalu 53. Vanuatu</p>		
<p>Alemania Crawford & Company Werdener Strasse 4, 40227 Düsseldorf Alemania +49 211 95456250</p>	<p>54. Kosovo 55. Moldova 56. República Kirguisa 57. Tayikistán 58. Ucrania 59. Uzbekistán</p>					
<p>México Crawford & Company de México, S.A. DE C.V. Miguel Laurent No. 17 Piso, 601. Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez Ciudad de México C.P. 03200 México +52 55 5093 6467</p>	<p>60. Dominica 61. El Salvador 62. Granada 63. Guyana 64. Haití</p>			<p>65. Honduras 66. Nicaragua 67. Santa Lucía 68. San Vicente y las Granadinas</p>		

<p><u>Brasil</u> Crawford & Company Geraldo Flausino Gomes, 78 14º Andar Cidade Monções 04575-060 São Paulo Brasil +55-11-3879-7500</p>	69. Bolivia	
<p><u>Singapur</u> Crawford & Company 8 Shenton Way #03-01, AXA Tower Singapur 068811 Singapur +65 6632 8639</p>	70. Camboya 71. Corea, Rep. Pop. Dem. 72. Indonesia 73. Lao RPD	74. Myanmar 75. Timor-Leste 76. Viet Nam
<p><u>Hong Kong</u> Crawford & Company 24/F Sunshine Plaza, 353 Lockhart Rd, Wanchai Hong Kong +852 2526 5137</p>	77. Mongolia 78. Filipinas	
<p><u>Emiratos Árabes Unidos</u> Crawford & Company P.O. Box 2976 Dubai (Emiratos Árabes Unidos) +971 4 345 9541</p>	79. Egipto, Rep. Árabe 80. Siria, Rep. Árabe 81. Yemen, Rep.	
<p><u>India</u> Puri-Crawford Unit No.1, First floor, Windsor Terrace, Above Hotel Samruddhi, Vishrantwadi, Pune, Maharashtra 411015 India +91 (020) – 26612524</p>	82. Afganistán 83. Bangladesh 84. Bhután 85. India 86. Nepal 87. Pakistán 88. Sri Lanka	

<p><u>Israel</u> Crawford-Tossman No. 2 Choma Umigdal St., Tel Aviv, Israel, 6777102 +972 35 628 811</p>	<p>89. Ribera Occidental y Gaza</p>
<p><u>Bélgica</u> Crawford & Company Jan Olieslagerslaan 41 1800 Vilvoorde, Bélgica +32 2 257 03 52</p>	<p>90. Argelia 91. Marruecos 92. Túnez</p>