

El primer día del año del 2015 amanecimos contentos y llenos de energía después de haber descansado bien. Con muchas ganas de comenzar a caminar.

El día amaneció magnifico y despejado.

Después de preparar las mochilas y el equipo , comenzamos los 12 amigos la ascensión sobre las 7:30 a.m.

Tras una fácil y cómoda subida coronamos el Toubkal sobre las 13:00 y celebramos alegremente la cumbre. Estamos descansados y frescos pues nos ha parecido poco exigente.

Tras almorzar y descansar y al hacer un día buenísimo nos dividimos para bajar.

Una parte se adelanta y baja por el mismo camino de subida . Basi y Cristina de la Olla

5 personas deciden volver por la circular. Toño, Mireia, Nacho, Miguel,...

Yo junto con Charly, Cris, Cris y Javier comenzamos a bajar tranquilamente

Me encontraba bajando por la primera pala por nieve estable , el crampón izquierdo se queda enganchado y mi cuerpo avanza dejando el pie atrás hasta notar que algo se ha roto por como cruje.

El pie se queda al revés y noto un dolor muy intenso.

Mis compañeros me preguntan si me puedo mover, al ser imposible y gracias a que Charly tiene Walky se pone en contacto con su pareja Cris que esta de camino al refugio, luego nos enteramos que le quedaba media hora para llegar.

Una vez en el refugio Cris le cuenta lo acontecido a Basilio y ambos inmediatamente llaman a todos los números que aparecen en la tarjeta federativa, teniendo seguridad absoluta que alguien nos socorrería. Puesto que en la federación es lo que habían dicho, de hecho expresamente se obtuvo la licencia tipo B por que cubre Marruecos.

Tras muchos intentos no obtenemos ningún tipo de respuesta de socorro, nadie atiende al teléfono. Nos encontramos en un país extranjero , no dominamos el lenguaje y la gente que está ahí no se les ve preparados para montaña y tampoco ellos hablan Español ni Ingles. En el teléfono de urgencias de Mapfre te responde una centralita automática con innumerables y variopintas opciones del tipo, reparaciones de hogar o venta de seguros, con largas esperas en las que nos llegan a colgar el teléfono y pérdidas continuas de cobertura. Cuando finalmente se habla con un agente dice iniciar un expediente que en ningún caso es de urgencias.

Preguntaron a los del refugio por favor quien les puede ayudar... ellos no saben cómo, pues no están preparados.... no solo no tienen formación en rescates de montaña, por

no tener no tienen material básico de alpinismo, crampones, botas de nieve, ropa... etc.

Después de más de una agónica hora de conversaciones, llamadas y de mucho pedir ayuda, al final Basilio y Cristina desesperados se ponen a gritar que como van a dejar que una persona se muera que necesitan ayuda, que no sea por dinero que pagan lo que sea necesario.

Un piadoso bereber se ofrece a ayudar, al no tener calzado apropiado se pone las botas y los crampones de Cris, 3 números menor, Basilio y el bereber comienzan el ascenso en mi busca (a la mañana del día siguiente comprobamos con profunda tristeza y desolación como le cuelga la uña debido a presión de la bota durante el rescate, aun así fue uno de los que me bajaron hasta la civilización)

Con una camilla improvisada con dos palos y una lona y unas cuerdas..

A todo esto ya deben de ser las 16:00 y llevo mas de 4 horas tirada encima del hielo a la sombra a -10 grados. Y tenemos muchísimo miedo al saber que ni la federación ni el seguro no nos va ayudar y se acerca el crepúsculo.

Mis compañeras empiezan a sentir mucho frio, mareo y una de ella vomita. Por lo que decidimos que ellas dos bajen ya que tampoco pueden ayudar y quedarse es peor para ellas.

Se quedan conmigo Charly y Javier a darme calor y ánimos, yo cada vez más débil, con mucho frío... no podemos beber porque nuestras botellas de agua se han congelado.. la desesperación va creciendo y el miedo con ella...

En todo momento estamos comunicados con Walkies y sabemos que Basy y el bereber suben a por mi.

Cristina con la ayuda de Miguel y Mireia que llegan con posterioridad y que si hablan francés, no cesan de intentar comunicar con los números que aparecen en la tarjeta, policía marroquí, responsables del refugio y al final de muchos intentos una persona le indica que llamen al cónsul de España en Marruecos y así lo hacen, consiguen dar con él y le cuentan lo sucedido, dice que nos quiere ayudar en lo que pueda Y nos dejan bien claro que no garantizan cuando pueden llegar los equipos de rescate marroquí, sin dejar otra opción que el autorescate entre los propios amigos, poniendo en grave peligro mi vida dadas las precarias condiciones en las que se realizó.

Llega Basilio y el Bereber con la camilla y ya no siento las piernas y parte del cuerpo por culpa del frio. Charly con hipotermia se baja con las mochilas y Javier pese a las pocas fuerzas que tenía pero muchas ganas se queda conmigo.

Me atan como pueden a la improvisada camilla, solo pueden bajarme entre Basi, Javier y el Bereber.

La bajada es un infierno por la improvisada camilla, mis compañeros hacen lo imposible por llevarme con mucha seguridad preocupados en todo momento por mi y mi salud, mi pierna sigue descolada, y yo con mucho miedo sin saber que es lo que tengo y si tengo que intervenirme con urgencia o no. Tan solo veía mi pie colgando y moviéndose sin control.

La camilla la llevan a hombros entre dos personas Basi y el bereber, por las vertiginosas palas con mucho riesgo a un accidente mayor, jugándose sus propias vidas.

Al rato sube otro de los amigos Toño que bajaba por la circular al llegar al refugio y al enterarse coge dos cuerdas y sube junto con Nacho. Nacho a mitad de camino no puede continuar subiendo debido al cansancio acumulado tras la ruta.

Cuando llega Toño indica que la camilla es mejor que vaya en el suelo, con cuatro cabos cada uno por un extremo de la camilla, dos delante tirando y dos detrás frenando la bajada, pero ahora voy arrastrando por el suelo que solo me separa de él la lona...

La cuerda me estrangula el cuerpo y sufrí innumerables golpes por las irregularidades del terreno.

No me lo podía creer pero al final llegamos al refugio, no hacía más que rezar para que apareciese un helicóptero en el cielo y me llevara a lugar seguro, puesto que ya conocía el refugio y sabía que no disponen de medios ni personal cualificado ni para una evacuación ni para mirarme la pierna, ni para rescates ni para nada.. allí no tienen recursos.

Solo cuando la camilla se hace visible desde el refugio a unos 500 metros del mismo aparecen 4 marroquíes más del refugio para ayudar, los mismos que antes nos habían denegado el auxilio "terrible pero cierto".

Llegamos cuando ya caía la noche.

En el refugio según llegamos todo el mundo salió a mi encuentro, me quitaron la ropa y pusieron cerca de la chimenea para que entrara en calor, pero temíamos por mi pierna, ¿que le podía haber pasado?, yo sabía por la forma de crujir y por el dolor que estaba rota.

Después de todo el día pude hacer mis necesidades.

Mis compañeros hicieron todo lo posible a través del refugio y de los teléfonos que la federación nos había dispuesto pero no hubo respuesta de nadie en los números que figuran detrás de la tarjeta, los teléfonos se cortaban y era un infierno porque tras hablar con un montón de operadoras, al final, nada resuelto, según Mapfre ellos no te rescatan sino que te ofrecen asistencia sanitaria cuando llegues a lugar seguro... ¿como?

No me quedaba otra que pasar ahí la noche, estaba muy preocupada y asustada con dolor y sin saber que iba a ser de mi.

Solo rezaba para bajar de ahí y que apareciese algún médico, alguien experimentado en este tipo de situación. Pero una vez más tanto el seguro como los gerentes del refugio nos niegan la asistencia por helicóptero.

Llamo a mi hermano para que intente gestionar el rescate desde España.

Mapfre nos dicen que no nos van a ir a rescatar, que no tienen recursos, que nos ofrecen asistencia hospitalaria una vez llegemos a algún hospital, nos indican el Hospital Internacional.

Viendo lo complicado que es todo una amiga contacta de nuevo con el cónsul de España en Marruecos y se ofrecen a ponernos una ambulancia en Imil para llevarnos al hospital pero todavía nos quedaba la bajada hasta Imil. 3000 metros de desnivel.

Desde el refugio concertamos con unos lugareños que me bajarían al día siguiente a las 8 am.

Por la mañana y tras una noche horrorosa como ninguna sin poder dormir y muchísimos dolores me recogen en el refugio previo pago en metálico (pues el seguro se desentiende del rescate) y con otra camilla me bajan entre 4 personas, la camilla era igual de rudimentaria.

Basi sigue conmigo, siempre a mi lado velando por mi vida como si fuera la suya propia.

El camino era horroroso, los "camilleros" se tropezaban y caían una y otra vez, y yo con ellos, desde una altura de casi 2 metros, debido al camino tan irregular y con hielo, era muy complicado bajar así...

El trayecto en camilla duro unas 2 horas y media.

Cuando no podían transportarme en camilla me llevaban a hombros, turnándose, no tenían botas de montaña ni crampones, por lo que cada paso era patinar, el trayecto se hizo muy duro, me golpee en innumerable ocasiones, mi pie iba colgando con un dolor insoportable, y gracias a que Basi me hizo un apaño y me lo sujeto como buenamente pudo.

Llegamos a un punto del camino que era imposible ya bajar así por la peligrosidad, por lo que decidieron llevarme a caballito e ir turnándose....

Tras otras 2 horas y media a caballito (un calvario sin duda..) llegamos a un camino donde ya no había nieve y se podía ir en mula.

Una hora y media en mula después llegamos al pueblo donde estaba esperándonos la ambulancia que nos había puesto el cónsul.

Solo estaba el conductor , al llegar justo a la ambulancia recibo la primera llamada de Mapfre preguntado que cuando voy a llegar al hospital.

Les digo que tengo una ambulancia puesta por el cónsul, me dicen: que no la puedo coger que tengo que esperar a que me manden ellos una ambulancia suya, que si no, no lo cubre.

Les digo que vista la situación no es posible y que el pie esta colgando, que no puedo esperar más, estoy como loca por llegar a un sitio seguro con médicos y que me ayuden, les vuelvo a explicar llorando y desesperada por todo lo que he pasado, y después de mucho insistir acceden a hablar con el conductor y llegan a un acuerdo, por fin en la ambulancia de camino al hospital.... Basi mi gran amigo y mejor persona del mundo... un persona enorme con una fortaleza increíble y demostrada, se cae rendido a llorar como un niño pequeño de ver que estaba a salvo, no lo creía....

Nadie sabe lo duro que es ver a alguien así desmoronarse por verte a salvo, todo lo que llevaría dentro.

Llegamos el dia 2 a las 7 Pm al hospital Internacional de Marrakech

En este momento nos desmoronamos al sentirnos a salvo y nuestras fuerzas desfallecen.

Hemos pasado momentos muy difíciles y estamos agotados física y anímicamente.

En el hospital , nadie sabe nada de nosotros, Mapfre no se había puesto en contacto con ellos. Para que nos atiendan tenemos que entregar el pasaporte y adelantar el dinero para que nos atiendan.

Nadie sabe Español ni Ingles en el hospital

Nada más llegar al hospital me quitan el pasaporte, ¿por que?

Me hacen una placa y me llevan a quirófano sin avisar a mi acompañante Basi , estoy 4 horas sin que Basi sepa nada de mi, os podéis imaginar por lo que Basi pasó en cada momento, pidiéndole que pagara en efectivo los costes de la placa, pues ni aceptaban pago con tarjeta ni el seguro se había puesto todavía en contacto con ellos.

Basi se encuentra con una guía de otra expedición que también ha tenido un accidente y curiosamente también asegurada con Mapfre, al saber Francés, se presta a ayudarnos de forma incondicional...

Una vez fuera del quirófano me llevan a la unidad de día del hospital y pido por favor que me trasladen lo antes posible para ser atendida aquí en España, yo solo quería venir a España y estar con mi familia y vez de eso compruebo con estupefacción como la telefonista de Mapfre me increpa por haber pagado la factura de la radiografía, no quería entender que o la pagaba o no me atendian, enfadada intento que entre en

razón Pero desconocíamos las dificultades que aun nos quedaban por pasar para que se produjera mi repatriación.

Mapfre indica que no depende de ellos sino del medico del hospital de allí.

Con ayuda de la interprete hablamos con el medico para que redacte el informe para que hagan el traslado, el informe queda hecho el día 2

El día 3 Mapfre nos confirma que está en camino el enfermero que me acompañará en mi traslado a Madrid, de acuerdo con las normas internaciones de aviación, confirmándome el vuelo para el día 4. Pero a escasas horas de mi partida recibo una llamada de Mapfre comunicándome que mi partida se retrasa un día más. No entendía nada, a miles de kilómetros de mi casa, en un país extraño y la aseguradora un auténtico desastre.

Del día 2 al día 5 estamos en el hospital y no pueden trasladarme ya que el hospital dice que Mapfre no manda la documentación requerida y la autorización de pago de los costes ocasionados.

Pero entre medias de estos, infinidad de llamadas que se hacían interminables con distintos y muchos teleoperadores a los que continuamente tienes que contarles y detallarles todo de nuevo.

En esta instancia sufrimos mucho ya que para quitarme los dolores creemos que me inyectaron un derivado de morfina y al no saber que soy alérgica me da una reacción muy fuerte. Quedándome 40 minutos con insuficiencia respiratoria. Sin que un médico acudiera en mi asistencia.

Mientras la enfermera no cesaba de llorar y Basi descompuesto temiendo por mi vida pide insistentemente que llamaran al médico urgentemente, contestándole que estaba en su casa durmiendo, que la reacción a la morfina era normal y que solo si pasados veinte minutos seguía así le llamarían. A los 10 minutos dejo de tener convulsiones a los 20 empiezo a respirar con normalidad recuperando la mirada y a los 40 minutos concilio el sueño. Un infierno, ¿como es posible que Mapfre concierte los servicios de un hospital donde por la noche no hay médicos y los enfermeros medican sin ningún tipo de autorización?

Pero gracias a Dios también salgo de esta Basi siempre alerta y sufriendo en cada momento.

Tras tres días vomitando en aquel hospital auto-medicándome (soy yo quien tiene que insistir para que me pongan el suero) , con una alergia a la morfina y una fuerte reacción ante ella... lejos de los míos, y luchando todo el día para que me trajeran a España, nadie sabe las llamadas interminables que tuvimos que gestionar con el seguro, a todo esto la federación cerró sus puertas y su atención a todos los federados del día 30 al día 7 de enero, impresionante, no???

El día 4 y gracias al continuo contacto que tenemos con Mariona, la guía española, nos enteramos que tanto la otra española (Nieves) como yo tenemos el pasaporte retenido, porque Mapfre no ha mandado la autorización de pago. Una vez más y gracias a Mariona se realizan una cascadas de llamadas a Mapfre para que manden el fax de autorización, dado que entre los diferentes departamentos y delegaciones (Mapfre Rabat y Mapfre Madrid) se pasaban la pelota sobre quién tenía que realizar el trámite. Finalmente y 10 minutos antes del cierre de la administración del hospital nos comunican la recepción del fax y nos devuelven el pasaporte.

El día 5 amanecí con la esperanza de que no me pasaría nada más y de que por fin podría regresar a España, pero sufro una vez más la inoperancia de Mapfre y de los médicos marroquíes:

- Para el traslado al aeropuerto de Nieves y mío solo nos mandaron una ambulancia por lo que tengo que ir sentada en el asiento del acompañante con la pierna encima de las mochilas, pues Nieves con una fractura más abierta que la mía va en la camilla.

- La autorización médica de vuelo tiene fecha del 2013 denegándome el embarque, gracias a las gestiones del enfermero español que encuentra un informe con fecha del 2015 puedo finalmente volar.

Así después de todas esas llamadas llenas de desesperación y lloros contantes por la impotencia, conseguimos que nos trasladaran a España, y como no gracias a la ayuda incondicional de esta guía (Mariona) de la otra expedición y por supuesto a Basi.

Al final llegamos a España el día 5 a las 19:00

Me trasladan a la clínica Cemtro que es la acordada con Mapfre (tras muchas llamadas burocráticas con ellos).

A mi ingreso en la clínica Cemtro, todo sigue igual, las gestiones para qué??? Si no han servido de nada...se quedan en la Cemtro perplejos al no esperar mi ingreso, indican que nadie les había avisado.

Por lo que llamo de nuevo a Mapfre, y me vuelven a repetir lo mismo, que no saben nada de mi y que si quiero dar parte, me preguntan que si he tenido hoy el accidente.... Increíble pero cierto, y así siempre que les llamas... vuelta a empezar.. para que nº de expediente??

Al no llegar a un entendimiento con la aseguradora, porque dicen que no me localizan, hablo con la Cemtro y les consulto que es lo que hay que hacer para que empiecen hacerme pruebas...

firmando un documento donde me expongo a pagar si Mapfre no cubre, así lo hago y por fin empezamos con las pruebas.

Me hacen las placas, y me informa de la lesión. Pero al no tener constancia de mi ingreso me dan el alta y no puedo ingresar hasta que el día 7 que entro con cita quirúrgica. A todo esto Mapfre no da respuestas..... me dicen que me van a llamar pero no ocurrió..

No paro de llamar a Mapfre, repitiendo las historia a cada operadora una y mil veces, me piden siempre el nº de expediente lo que nunca he entendido para que, porque siempre tienes que volver a contar todo de nuevo, ellos te dicen: "usted tiene que entender que Mapfre es muy grande y aquí somos muchos" perpleja me quedo al escuchar esto.... Y sin contar las numerosas llamadas incompletas porque se cortaba.

"solo cerrar los ojos e imaginarnos en lo alto de una montaña impedida y llamando a tu seguro, que te pongan con una maquina y tengas que pulsar opciones infinitas y después por fin salga una persona sin escrúpulos al otro lado del tlf y te haga repetir todo una y mil veces y al final no te ayuden en nada...solo a desesperarte más ...

Nunca les vale el número de expediente, para que te lo piden? Para que lo generan?? Si cada vez que llamas te vuelven a pedir que les cuentes lo sucedido y que si quieres hablar con el tramitador debes especificar muy claro el mensaje, no vale que les digas: "ella ya sabe para que la llamo, lo hemos hablado en un montón de ocasiones y está en mi nº de expediente" NO VALE, te obligan a que lo expreses todo de nuevo, es agotador y un infierno, os lo aseguro... desconcertada llore a través del tf en muchas ocasiones buscando ayuda.. siempre me encontré sola.

El día 7 ingreso para la cirugía, al ir me indican que Mapfre no ha mandado nada y que la federación tiene que mandar el parte de lesiones , son las 8 am y la federación no abre hasta las 12 am, la Doctora de la clínica me quiere operar en esa mañana, llevo desde las 23:00 horas del día anterior en ayunas, sin comer ni beber.... Con todo lo que llevo detrás, perdí 7 kg hasta este momento...

Me veo obligada por narices a esperar a que la federación abra sus puertas a las 12 para que esto empiece a funcionar.... Por lo que mejor decido hablar con la clínica y consultar que puedo hacer para que me hagan el preoperatorio y que me operen lo antes posible, no se podía haber demorado un día más.... Me dicen en la clínica de firmar un documento de conformidad y pagar de momento 1000€, un anticipo, les di mi tarjeta y así me pudieron operar...

Así de horrible ha sido todo, gracias a los seguros y a la federación solo puedo decir que perdimos tiempo, que si de primeras no hubiéramos confiado en ellos todo hubiera sido mas sencillo y rápido.. que las llamadas interminables y desesperantes por la falta de organización y de implicación han hecho que la desesperación y el miedo fuera creciendo...

Por último que sepáis, que mi hermano que vive en Salamanca, a ver la desesperación de mis padres y la mía en la clínica antes de ser operada... con un estrés fuera de lo normal.. viaja a Madrid para ayudarnos y va directamente a la federación a las 11:45 espera a que abran para rellenar el parte en persona y llevarlo a la clínica, puesto que después de tantas malas gestiones y negligencias ya no confiamos en que el documento llegue en el día..

REFLEXION Y RECLAMACION:

Desde mi punto de vista y desde el de todos los que allí estábamos y sufrimos, la mala gestión de Mapfre ha sido total, en todos y cada uno de los puntos del proceso: rescate, ambulancia, repatriación, incluso hasta en la clínica de Madrid.....(incumplimiento de contrato, daños y perjuicios para parar un tren...).

Yo lo único que le pediría es que al menos esto salga a la luz, que se sepa, que miles de montañeros en Madrid, y posiblemente en otras Comunidades Autónomas que tienen la misma póliza, están literalmente con el culo el aire, engañados, timados. Si Mapfre no tiene capacidad para organizar un rescate en Marruecos que lo diga, que se sepa, no que lo cobre (modalidades de licencia B, C...) y vayamos a hacer la actividad sin saber a lo que nos exponemos. Si por el contrario si tiene capacidad para organizar un rescate, pero por sus procesos internos de plataformas, burocracias... no ha sido capaz de organizarlo, peor todavía. Esto no puede quedar en una anécdota.

*La póliza en su pg 5 es muy clara: **Las prestaciones derivadas de ésta garantía (asistencia sanitaria, rescate...) serán efectuadas por profesionales o proveedores designados por la Compañía, en caso contrario, el Asegurado asumirá a su cargo los gastos ocasionados.***

Y el comentario de la federación, apelando a un posible responsable también es de juzgado de guardia.

Mis dudas:

- Que cubre la federación, yo tanto como todos mis amigos nos federamos y pagamos creyendo que nos van a rescatar si nos pasa algo o al menos asesorar y ser humanos..
- Que pasa los días festivos o fines de semana, quien nos atiende ¿? Puesto que solemos disfrutar del monte o en vacaciones o los fines de semana.... Que dispositivos hay en estos días??
- Por que no está claro el protocolo de actuación, por que nadie te ayuda en estos momentos, por que tienes tú que resolver todo a través de infinitas llamadas.. ???
- Porque hay teléfonos y no contestan, ¿Cómo no hay un tf directo en estos casos de emergencias que no hay tiempo para nada?

- Porque llamas a la Federación y les cuentas lo sucedido y echan la culpa al seguro
- Como que no tenemos concretado en póliza los desplazamientos a la rehabilitación en los casos necesarios y que la persona no pueda desplazarse por sus medios..
- Como no tenemos rescates en Marruecos? Y porque lo incluyen en las coberturas si no es real.. antes de federarme allí en persona lo consulte y me aseguraron esta cobertura...
- Por que las federaciones no se unen para llegar a un acuerdo mejor??

Creo que como yo pensarán todos los alpinistas y montañeros. No cogemos un seguro de montaña por que nos cubra asistencia sanitaria llegados a un hospital, para eso hay miles de seguros hasta de viajes... lo cogemos para que nos cubre en alta montaña que es donde vamos a realizar nuestra actividad y donde tenemos el riesgo de ser accidentados.

Por último, quiero agradecer a todas esas personas y amigos que me han ayudado en todo momento, a todo mi equipo de amigos con los que viajaba y me han hecho que dentro de las dificultades sea más fácil, me han sacado risas en momentos de tregua.. sin ellos ahora no estaría aquí, pero en especial a mi amigo del alma Basilio, una gran persona con una gran fortaleza, al que debo mi vida, el sí hizo mucho por mí en todo momento, nunca se separo de mi y siempre me cuidó como si de su vida se tratara, la verdad que aquí y en este medio me es imposible expresar todo lo que siento y lo agradecida que estoy a esta y a todas las personas que me han ayudado, a los lugareños que en caminos tan duros a hombros y sin quejarse me bajaban con tanto cariño y respeto.. lo siento pero me emociono cada vez que me acuerdo.

Ojala pudiera expresar todo lo vivido allí, solo que sepáis que podía haber sido mucho peor de no ir con amigos fuertes y sobre todo con un gran corazón.

Por último, y solo como reflexión para todos apasionados de la montaña:

“ Casi pierdo la vida a 4000metros, solo por una rotura de pierna, increíble pero cierto, solo daros un consejo antes de ir a un sitio así y concertar un seguro en el que te venden que estas cubierto, mirar muy bien que os ofrecen y no confiéis porque sea la federación de montaña, es solo un negocio más que no vela por sus federados...”

