

Numeri di telefono Centrale Operativa 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno:

06 42115228
800 031077

DEFINIZIONI

<u>Centro Erogazione Servizi :</u>	la struttura organizzativa della INTER PARTNER ASSISTANCE Services S.r.l - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 – Roma costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con il Cliente, organizzare ed erogare i servizi indicati nel presente documento , con costi a proprio carico entro gli importi limite riportati sempre nel presente documento.
<u>Cliente:</u>	il soggetto il cui interesse è protetto dal Contratto commercializzato da Engie denominato “Condizioni Generali Servizio Aggiuntivo Non Solo Energia” .
<u>Domicilio:</u>	il luogo in Italia, dove il Cliente ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi
<u>Italia:</u>	il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
<u>Network:</u>	Rete convenzionata con il Centro Erogazione Servizi composta da ospedali, case di cura, centri diagnostici, poliambulatori e centri fisioterapici dove operano professionisti specializzati nelle diverse discipline mediche nonché strutture pubbliche o accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale e studi medici che erogano prestazioni sanitarie di tipo libero-professionale;
<u>Servizio:</u>	i Servizi per la soluzione di problemi di salute del Cliente indicati nel presente documento, nonché l'assistenza telefonica tramite il Centro Erogazione Servizi. Il servizio è erogabile esclusivamente in Italia.

CONTENUTI DEL SERVIZIO**Consulto Medico Telefonico**

Qualora il Cliente abbia necessità di valutare il proprio stato di salute, potrà contattare il servizio medico della Centrale Operativa, attivo 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno. Il Cliente può richiedere consulti medici illimitati. Il Cliente verrà richiamato entro le successive 8 (otto) ore lavorative. Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future. Il servizio è da intendersi illimitato.

Il consulto, inoltre, non potrà in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza del Paese in cui si trova.

Video Consulto Medico Specialistico Telefonico

a) Contattando il Centro Erogazione Servizi, il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 5 consulti di medicina specialistici per anno.

Le specialità disponibili sono le seguenti: pediatria, dermatologia, cardiologia, geriatria, ginecologia, psicologia, neurologia, allergologia e urologia.

Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il medico specialista, il Cliente verrà richiamato entro le successive 8 (otto) ore lavorative.

b) Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto, pertanto, non potrà in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza Video consulto: Qualora il Cliente abbia bisogno di organizzare un video consulto, il Centro Erogazione Servizi trasferirà la chiamata al proprio servizio medico che valuterà, con il consenso del Cliente, se proseguire il colloquio per telefono o passare alla modalità video chiamata, il tutto protetto dal segreto medico.

Consulto Pediatrico Telefonico

Il Cliente, in caso avesse necessità di far valutare lo stato di salute del proprio figlio minore, potrà contattare il servizio medico del Centro Erogazione Servizi. Il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 2 consulti specialistici per anno. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il medico specialista, il Cliente verrà richiamato entro le successive 8 (otto) ore lavorative. Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi

di patologie in essere o future. Il consulto, pertanto, non potrà in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza.

Consulto Veterinario

Contattando il Centro Erogazione Servizi, il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 2 consulenze telefoniche veterinarie per anno per il proprio cane o gatto. Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future dell'animale domestico. La prestazione di servizio può essere eseguita anche tramite video chiamata.

Video Consulto Di Medicina Generale - Telefonico/Video

a) Consulto telefonico di medicina generale: contattando il Centro Erogazione Servizi il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 6 consulti di medicina generale per anno.

Il servizio medico del Centro Erogazione Servizi, in base alle informazioni ricevute al momento della richiesta da parte del Cliente o da persona terza, qualora lo stesso non ne sia in grado, potrà fornire:

- consigli medici di carattere generale; o informazioni riguardanti:
- reperimento dei mezzi di soccorso;
- reperimento di medici generici e specialisti;
- localizzazione di centri di cura generica e specialistica sia pubblici che privati;
- modalità di accesso a strutture sanitarie pubbliche e private;
- esistenza e reperibilità di farmaci.

Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto, pertanto, non potrà in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza.

b) Video consulto: Qualora il Cliente abbia bisogno di organizzare un video consulto, il Centro Erogazione Servizi trasferirà la chiamata al proprio servizio medico che valuterà, con il consenso del Cliente, se proseguire il colloquio per telefono o passare alla modalità video chiamata, il tutto protetto dal segreto medico.

Invio della Ricetta Medica

Sono comprese nel Servizio un massimo di 4 prestazioni per anno. Successivamente al video consulto, qualora il medico a suo insindacabile giudizio ritenga necessaria la prescrizione di un farmaco, potrà trasmettere una ricetta medica bianca direttamente al Cliente, al medico curante o presso la farmacia più vicina al luogo in cui trova il Cliente in Italia. Il costo del farmaco resta a carico del Cliente.

Invio di un Medico o di un'Ambulanza

Qualora, successivamente al consulto medico telefonico, il servizio medico del Centro Erogazione Servizi giudichi necessaria e non rinviabile una visita medica del Cliente, il Centro Erogazione Servizi invierà un medico generico convenzionato sul posto. Il servizio verrà prestato per un massimo di 3 volte l'anno.

La prestazione di servizio viene fornita con costi a carico della Società.

Qualora non sia immediatamente disponibile l'invio del medico, la Società organizzerà il trasferimento in ambulanza del Cliente presso il centro di primo soccorso più vicino al suo domicilio e senza costi a suo carico.

Resta inteso che in caso di emergenza il Centro di intervento tecnico non potrà in alcun caso sostituirsi agli Organismi Ufficiali di Soccorso (Servizio 118), né assumersi le eventuali spese.

Consegna Farmaci

Qualora il Cliente, versi in condizioni di temporanea inabilità, comprovata da certificazione del medico curante, potrà chiedere al Centro Erogazione Servizi di effettuare la consegna di medicinali, presenti nel prontuario farmaceutico, presso il proprio domicilio. Il Centro Erogazione Servizi provvederà, rispettando le norme che regolano l'acquisto ed il trasporto dei medicinali, ad inviare un suo corrispondente che possa ritirare presso il domicilio del Cliente il denaro, la prescrizione e l'eventuale delega necessari all'acquisto, provvedendo poi alla consegna dei medicinali richiesti entro le 24 (ventiquattro) ore successive.

La prestazione di servizio è fornita con un preavviso di almeno 48 (quarantotto) ore. Il servizio verrà prestato per un massimo di 3 volte l'anno. Il Centro Erogazione Servizi terrà a proprio carico il costo della consegna, mentre il costo dei medicinali resta a carico del Cliente.