

## ASISTENCIA PERSONAL

Ayuda a domicilio, y cualquier otra gestión o apoyo que puedas necesitar en tu vida personal.

### SECCIÓN VII. OTRAS GARANTÍAS COMPLEMENTARIAS A CARGO DE EUROP ASSISTANCE

#### VII. 3. ASISTENCIA PERSONAL BÁSICA Y AMPLIADA.

##### SERVICIO VIP MI ASISTENTE

EUROP ASSISTANCE pondrá a disposición de los Asegurados los siguientes servicios:

##### **RESERVA DE BILLETES DE TRANSPORTE**

EUROP ASSISTANCE realizará la reserva, tras la información facilitada por el Asegurado y, en su caso, la compra y emisión del billete.

##### **RESERVA DE HOTELES**

EUROP ASSISTANCE realizará la reserva en el hotel elegido, condicionado a la disponibilidad de habitación en las fechas deseadas.

##### **RESERVA DE VIAJES PROGRAMADOS**

EUROP ASSISTANCE realizará la reserva y, en su caso, la compra y emisión del viaje seleccionado entre las ofertas de mayoristas.

##### **SERVICIO DE ENVÍO DE REGALOS VARIOS**

A solicitud del Asegurado, EUROP ASSISTANCE facilitará un menú, sujeto a disponibilidades locales, con distintos tipos de regalos (bombones, perfumes, etc.) para su entrega al destinatario que indique el Asegurado, dentro del horario comercial de tiendas.

##### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

EUROP ASSISTANCE dispondrá para todos los Asegurados de un servicio gratuito e ininterrumpido de 24 horas, todos los días del año, para facilitar todo tipo de información de carácter nacional y en la medida de lo posible internacional sobre:

Todos estos servicios son a cargo del Asegurado.

Estos servicios se prestarán en horario de 9 a 18 de lunes a viernes y de 10 a 18 sábados, domingos y festivos. (Horario peninsular de España)

##### Información Salud

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

##### 1. Direcciones y teléfonos de:

- Centros hospitalarios y extrahospitalarios nacionales, Colegios profesionales, Asociaciones y fundaciones nacionales.
- Organismos sanitarios públicos.

- Instituciones Académicas sanitarias nacionales tales como Facultades, Reales Academias, Escuelas.
  - Farmacias incluyendo farmacias de guardia.
  - Centros de vacunación: dentro del territorio nacional autorizados por la OMS.
  - Aseguradoras médicas.
  - Organismos sanitarios internacionales ubicados en territorio nacional.
- ##### 2. Direcciones y teléfonos de:
- Requisitos sanitarios de entrada según país de destino, a personas de nacionalidad española.

##### Información de Ocio

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

##### 1. Direcciones y teléfonos de:

- Cines y teatros nacionales Galerías de arte, Museos y Monumentos (nacionales e internacionales):
- Parques temáticos (nacionales e internacionales)
- Centros de ocio, casinos (nacionales e internacionales), bingos.
- Restaurantes (nacionales e internacionales) por nombre, categoría y/o, tipo de comida.
- Bares cafeterías, terrazas, discotecas.
- Telecomida.
- Establecimientos de especialidades gastronómicas: Pastelerías, Heladerías, Cocina monacal, especialidades gastronómicas por regiones.

##### 2. Festivales y Fiestas populares: información.

##### Información Útil Diversa

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

##### 1. Direcciones y teléfonos de:

- Bancos y Cajas españolas y extranjeras en España, Bancos y Cajas españolas en el extranjero.
- Aseguradoras.
- ONG.
- Compañías de suministros: gas, electricidad, teléfono, agua, TV.

- **Organismos Oficiales Españoles:** Ministerios, Registros oficiales, Comisaría de policía, Organismos del consumidor, Juzgados, Notarios, Ayuntamientos, Correos.
- **Centros de enseñanza nacionales** tales como Academias, Universidades, Institutos, Colegios, Escuelas.
- **Servicios oficiales de línea blanca (electrodomésticos de cocina)** así como línea marrón (electrodomésticos de salón, audio o imagen).
- **Grandes almacenes, Supermercados, Hipermercados, Centros comerciales, Tiendas.**
- **Teléfonos de entidades nacionales de anulación tarjetas.**

**2. Horarios habituales de comercios y bancos en España y en el extranjero**

**3. Fechas y ubicación de ferias y congresos de España.**

**4. Códigos postales**

#### Información Deportes

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Estadios y Polideportivos
2. Asociaciones y Federaciones.
3. Clubes y Centros deportivos (nacionales e internacionales).
4. Estaciones de Esquí.
5. Campos de Golf (nacionales e internacionales).
6. Información sobre rutas especiales de montaña, bicicleta, a caballo, o concentraciones deportivas de montaña, bicicleta.
7. Información sobre sitios donde practicar deportes de aventura como buceo, rafting, windsurf, parapente, ala delta.

Información: Viajes, Desplazamientos y Turismo

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Direcciones y teléfonos de:
  - Instituciones y Entidades de turismo: Ministerios, Cámaras, Diputaciones, Oficinas de turismo (extranjeras en España y Españolas), Embajadas y Consulados (extranjeros en España y españoles en el extranjero)
  - Hoteles y alojamientos en España e internacionales: Hoteles, Hoteles rurales, Paradores, Albergues, Alojamientos monacales, Camping, Balnearios: se facilitarán también categorías de establecimientos

hoteleros.

- Compañías aéreas regulares y aeropuertos internacionales.
- Compañías marítimas españolas y trayectos en barco (España).
- Compañías de alquiler de coches (nacionales e internacionales).
- Estaciones de Autobuses y compañías en España.
- Estaciones de tren en España.

2. Trámites Administrativos relacionados: de policía, de entrada, por países: información relativa a trámites administrativos exigidos por las autoridades para ciudadanos de nacionalidad española que viajen al extranjero.

3. Información genérica de países: situación geográfica, moneda, idioma, superficie, población, fiestas locales, religión, horarios de bancos y comercios.

4. Medios de transporte desde el aeropuerto hasta centro ciudad (internacional).

#### Información relacionada con el automóvil

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Direcciones y teléfonos de:
  - Talleres y concesionarios oficiales, así como servicios abiertos 24 horas.
  - Estaciones de servicio. Compañías Aseguradoras.
  - Centros de ITV.
  - Jefaturas Provinciales de Tráfico.
  - Autopistas de peaje (nacional).

#### **AYUDA PERSONAL A DOMICILIO**

A petición del Asegurado, EUROP ASSISTANCE ofrece un servicio de ayuda personal (diurno o nocturno) a través de personal cualificado para necesidades que requieran en el domicilio, hospital o lugar donde se encuentre, en situaciones de enfermedad, postoperatorio o accidente.

Los servicios prestados son:

- Levantar /acostar de la cama
- Aseo personal, baño, corte de uñas y peinado sencillo
- Ayuda para comer
- Cambio de ropa personal y de cama

- Pequeños paseos, traslados en silla de ruedas, ejercicios de movilidad

Se establece un límite de 16 horas anuales por póliza (3 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 4 horas continuadas.

Este servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Es desplazamiento es a cargo de EUROP ASSISTANCE.

Asegurado podrá hacer uso de horas adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

### PERSONAL SANITARIO A DOMICILIO

A petición del Asegurado, y en situaciones de enfermedad, postoperatorio o accidente, EUROP ASSISTANCE ofrece el servicio de envío de profesionales sanitarios (ATS, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, podólogos) que proporcionen los cuidados y tratamientos especiales que el Asegurado requiera, orientados a atender y cuidar al Asegurado según su problemática y su nivel de dependencia o enfermedad, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y evitar el desplazamiento.

Para la correcta prestación de este servicio, se solicitará siempre el informe médico que prescribe el tratamiento determinado.

Los servicios prestados son:

- Administración de medicación especial
- Vigilancia de las constantes vitales
- Curas
- Rehabilitación de miembros inferiores y superiores
- Rehabilitación del habla y del lenguaje.

Se establece un límite de 6 sesiones anuales por póliza (3 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 4 horas continuadas.

Este servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Es desplazamiento es a cargo de EUROP ASSISTANCE.

Asegurado podrá hacer uso de sesiones adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.

A partir de la solicitud del servicio o de la recepción de la documentación que, en su caso, da derecho a recibirlo gratuitamente, EUROP ASSISTANCE dispondrá de 24 a 72 horas para comenzar la prestación del Servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del Servicio podría prolongarse hasta un máximo de 5 días, en función del tipo de profesional y de la disponibilidad en la zona.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

### ASISTENCIA POST-PARTO A DOMICILIO

A petición del Asegurado, y ante situaciones de cesárea, EUROP ASSISTANCE ofrece el servicio de envío de profesionales sanitarios para atender la evolución del postparto de la madre, el progreso del bebé, ayudar con la lactancia, higiene de la madre y del bebé, cuidados de la casa, apoyo anímico aportando consejos, información.

Se establece un límite de 30 horas anuales por póliza (9 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 3 horas continuadas.

A partir de la solicitud del servicio EUROP ASSISTANCE dispondrá de 24 a 72 horas para comenzar la prestación del Servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del Servicio podría prolongarse hasta un máximo de 5 días, en función del tipo de profesional y de la disponibilidad en la zona.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

### CONSULTAS TELEFÓNICAS DE SALUD Y BIENESTAR

EUROP ASSISTANCE pondrá a disposición del Asegurado consultas telefónicas anónimas, ilimitadas y GRATUITAS a profesionales expertos en cada materia. Médicos, Psicólogos, Pediatras, Dietistas-Nutricionistas o Expertos Sociales.

### TELEFARMACIA

El servicio consistirá en la personación de un colaborador de EUROP ASSISTANCE (debidamente identificado) en el domicilio que a los efectos determine el Asegurado, para de esta forma recoger la receta de la Seguridad social, tarjeta sanitaria o receta de un médico privado, si fuera necesaria y adquirir la correspondiente medicina. Posteriormente entregará ésta en mano al Asegurado, el cual abonará en el acto el importe a que ascienda la factura del producto adquirido. No serán aceptados cheques, pagarés o tarjetas.

El Asegurado deberá facilitar en todo caso el nombre comercial del producto y el tipo de presentación (comprimidos, ampollas, cápsulas, emulsiones, etc.) Quedan excluidos expresamente los casos de abandono de la fabricación del medicamento o la falta de disposición del mismo en los canales habituales de distribución en España, así como los medicamentos que requieran el DNI para su adquisición y los incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

Se establece un límite de 10 servicios anuales por póliza (3 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 3 horas continuadas.

Este servicio se prestará siempre en situaciones de convalecencia que le impidan salir de su domicilio, siempre que venga acompañado por certificado de su médico de cabecera o especialista que lo acredite.

Asegurado podrá hacer uso de servicios adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.

#### **SERVICIOS ESPECIALES**

A petición del Asegurado, y por motivos de enfermedad o convalecencia (acreditada bajo recomendación de su médico de cabecera o especialista), EUROP ASSISTANCE gestionará la búsqueda y el envío a su domicilio de un profesional del servicio solicitado (peluquería, podología, cuidado de niños, personas mayores) que se desplazará con el material necesario para efectuar el trabajo requerido.

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

#### **REEMBOLSO DE GASTOS DE ESTANCIA EN RESIDENCIA DE ANIMALES U HOTEL**

Se consideran mascotas, y serán objeto del presente contrato, únicamente los perros y gatos propiedad del Asegurado que tengan chip identificador. Para aquellas Comunidades Autónomas en las que el chip identificador no sea obligatorio para los gatos, el Asegurado deberá aportar el documento identificativo que acredite la propiedad de la mascota.

Se cubre únicamente un animal por Asegurado.

EUROP ASSISTANCE reembolsará los costes de residencia para la mascota propiedad del Asegurado, cuando el Asegurado se encuentre en situación de enfermedad, postoperatorio o accidente (acreditada bajo recomendación de su médico de cabecera o especialista) y no hubiera otra persona para hacerse cargo del animal, hasta un límite de 30 horas anuales por póliza, con un límite de 300 euros póliza /año (3 meses de carencia).

Para el reembolso de cualquier gasto será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales, así como copia de la cartilla sanitaria de la mascota actualizada.

Asegurado podrá hacer uso de servicios adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.

Las condiciones de los Servicios anteriormente descritos deberán constar siempre en la póliza. El carácter obligatorio o voluntario de su contratación por parte del tomador de la póliza se determinará en función de lo que disponga el cuadro de coberturas.

**Prestación de Asistencia: 915 14 14 62**