

Assistenza PRESTAZIONI

Informazioni sanitarie

(Prestazione operante da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi infrasettimanali)

La Centrale Operativa, su semplice richiesta telefonica dell'assicurato, tramite la propria équipe medica fornirà informazioni relativamente a:

- diritti dei vari tipi di assistiti (liberi professionisti, dipendenti pubblici e privati, pensionati, ecc.) nell'ambito del Sistema Sanitario Nazionale;
- ubicazione dei vari uffici ASL e degli istituti di cura;
- strutture sanitarie nazionali e internazionali ed eventuali specializzazioni;
- consigli sull'espletamento delle pratiche, documenti e uffici competenti;
- assistenza sanitaria all'estero, trattati di reciprocità con paesi UE ed extra UE;
- vaccinazioni o profilassi da eseguire per i viaggi in paesi tropicali;
- medici o centri specializzati in medicina tropicale e infettivologia.

Consulenza medica

Qualora a seguito di infortunio o malattia l'assicurato necessiti di una consulenza medica, può mettersi in contatto direttamente o tramite il proprio medico curante con i medici della Centrale Operativa che valuteranno quale sia la prestazione più opportuna da effettuare in suo favore.

Ricerca e prenotazione di centri diagnostici e specialistici

Qualora l'assicurato debba sottoporsi ad intervento chirurgico o ad accertamenti diagnostici, potrà telefonare alla Centrale Operativa che, previa approfondita analisi del quadro clinico del paziente e sentito il medico curante, individua e prenota l'istituto di cura attrezzato od il centro diagnostico ritenuto più idoneo per il caso.

Le prestazioni mediche e sanitarie (visite specialistiche, analisi, accertamenti diagnostici, ecc.) saranno messe a disposizione dell'assicurato a condizioni di favore, grazie a convenzioni stipulate con case di cura, centri diagnostici, laboratori di analisi e centri di medicina specialistica.

Invio di un medico generico a domicilio

Qualora a seguito di infortunio o malattia l'assicurato, trovandosi in Italia, necessiti di un medico dalle ore 20 alle ore 8 nei giorni feriali o durante i giorni festivi e non riesca a reperirlo, la Centrale Operativa provvederà ad inviare, a spese di Cattolica, uno dei medici convenzionati.

In caso di impossibilità da parte di uno dei medici convenzionati ad intervenire personalmente, la Centrale Operativa organizzerà, in via sostitutiva, il trasferimento dell'assicurato nel centro medico idoneo più vicino mediante autoambulanza.

Assistenza per cure fisioterapiche con indirizzo riabilitativo

Qualora l'assicurato, a seguito di traumi o fratture semplici derivanti da infortunio necessiti di un fisioterapista al domicilio, la centrale operativa provvederà ad inviare al suo domicilio un fisioterapista. **La Società terrà a proprio carico il costo fino a un massimo di Euro 500,00 per sinistro.**

Invio di un infermiere a domicilio

Qualora l'assicurato, nella settimana successiva al rientro da un ricovero in ospedale a seguito di infortunio o malattia improvvisa, abbia bisogno di essere assistito da un infermiere, la centrale operativa procurerà direttamente all'assicurato un infermiere a tariffa controllata, **assumendone la Società l'onorario fino a un massimo di Euro 50,00 al giorno per un massimo di cinque giorni per sinistro.**

Trasporto in autoambulanza in Italia dopo il ricovero di primo soccorso

Qualora l'assicurato, a seguito di infortunio o malattia, necessiti di un trasporto in autoambulanza, dopo il ricovero di primo soccorso, la Centrale Operativa provvederà ad inviarla direttamente, tenendo la Società a proprio carico la relativa spesa **fino alla concorrenza di un importo pari a quello necessario per compiere 200 km di percorso complessivo (casa - ospedale e ritorno).**

Trasferimento in un centro ospedaliero attrezzato

Qualora l'assicurato, a seguito di infortunio o malattia improvvisa, sia affetto da una patologia che, per caratteristiche obiettive, non risulti curabile nell'ambito dell'organizzazione ospedaliera della regione di residenza, la Centrale Operativa, previa analisi del quadro clinico dell'assicurato e d'intesa con il medico curante, provvederà:

- ad individuare e a prenotare, tenuto conto della disponibilità esistente, l'istituto di cura italiano o estero ritenuto più attrezzato per la patologia dell'assicurato;
- ad organizzare il trasporto dell'assicurato con il mezzo, tra quelli di seguito elencati, che sia più idoneo alle sue condizioni:
 - aereo sanitario (**limitatamente al trasferimento in Paesi Europei**);
 - aereo di linea, classe economica, eventualmente in barella,
 - treno, prima classe e, occorrendo, il vagone letto,
 - autoambulanza (senza limiti di chilometraggio).
- ad assistere l'assicurato durante il trasporto con personale medico o paramedico ove necessario.

Non danno luogo alla prestazione le lesioni che a giudizio dei medici possono essere curate presso l'unità ospedaliera della Regione di residenza dell'assicurato, nonché le terapie riabilitative.

La Società terrà a proprio carico i relativi costi fino ad un massimale di €uro 1.300,00 per sinistro.

Rientro dal centro ospedaliero attrezzato

Quando l'assicurato, a seguito di infortunio o malattia, in conseguenza della prestazione di cui all'art. "Trasferimento in un centro ospedaliero attrezzato", che precede, viene dimesso dal centro ospedaliero dopo la degenza, la Centrale Operativa provvederà al suo rientro con il mezzo, tra quelli di seguito elencati, che sia più idoneo alle sue condizioni:

- aereo di linea, classe economica, eventualmente in barella;
- treno, prima classe, e, occorrendo, vagone letto;
- autoambulanza (senza limiti di chilometraggio).

Il trasporto è interamente organizzato dalla Centrale Operativa ed effettuato a spese della Società, inclusa l'assistenza medica ed infermieristica durante il viaggio, se necessaria.

L'assicurato deve comunicare alla Centrale Operativa l'ospedale presso cui è ricoverato, unitamente a nome e recapito telefonico del medico che l'ha in cura, affinché la Centrale Operativa possa prendere i necessari contatti.

Garanzie operanti ad oltre 50 Km dal Comune di Residenza

Rientro sanitario

Qualora a seguito di infortunio o malattia improvvisa le condizioni dell'assicurato, accertate tramite contatti diretti e/o con altri mezzi di telecomunicazione tra i medici della Centrale Operativa ed il medico curante sul posto, rendano necessario il suo trasporto in ospedale attrezzato in Italia o alla sua residenza in Italia, la Centrale Operativa provvederà ad effettuare il trasporto con il mezzo più idoneo alle condizioni del paziente e scelto tra uno dei seguenti:

- aereo sanitario, **limitatamente ai casi di sinistri verificatisi in Paesi Europei;**
- aereo di linea classe economica, eventualmente in barella;
- treno prima classe e, occorrendo, vagone letto;
- autoambulanza (senza limiti di chilometraggio).

Il trasporto è interamente organizzato dalla Centrale Operativa ed effettuato a spese della Società, inclusa l'assistenza medica od infermieristica durante il viaggio, ove necessaria.

La Centrale Operativa, qualora abbia provveduto al rientro dell'assicurato a spese della Società, ha diritto di richiedere all'assicurato stesso, se ne fosse in possesso, il biglietto aereo, ferroviario, etc. non utilizzato.

Non danno luogo alla prestazione le infermità o le lesioni che a giudizio dei medici curanti possono essere curate sul posto o che non impediscono all'assicurato di proseguire il viaggio e le malattie infettive nel caso in cui il trasporto implichi violazione di norme nazionali od internazionali.

La prestazione inoltre non è dovuta qualora l'assicurato o i familiari dello stesso addiventano a dimissioni volontarie contro il parere dei sanitari della struttura presso la quale l'assicurato è ricoverato.

Rientro anticipato

Qualora l'assicurato, trovandosi in viaggio, dovesse rientrare alla propria residenza prima della data che aveva programmato e con un mezzo diverso da quello inizialmente previsto, a causa della morte avvenuta in Italia, come da data risultante sul certificato di morte rilasciato dall'anagrafe, di uno dei seguenti familiari: coniuge / convivente more uxorio, figlio / a, fratello, sorella, genitore, suocero / a, genero, nuora, la centrale Operativa provvederà a fornirgli, con spese a carico della Società, un biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo di classe economica, affinché possa raggiungere il luogo dove è deceduto in Italia il familiare o dove viene sepolto.

Nel caso in cui l'assicurato viaggiasse con un minore, purchè assicurato, la Centrale Operativa provvederà a far rientrare entrambi. Se l'assicurato si trovasse nella impossibilità ad utilizzare il proprio veicolo per rientrare anticipatamente, la Centrale Operativa metterà a sua disposizione un ulteriore biglietto per recarsi a recuperare successivamente il veicolo stesso.

Sono esclusi i casi in cui l'assicurato non possa fornire alla Centrale operativa adeguate informazioni sui motivi che danno luogo alla richiesta di rientro anticipato.

Rientro con un familiare

Qualora a causa di "rientro sanitario" dell'assicurato in base alle condizioni previste dalla medesima prestazione, i medici della centrale operativa non ritengano necessario l'assistenza sanitaria durante il viaggio, la centrale operativa provvederà a far rientrare l'assicurato con un accompagnatore a sua scelta residente in Italia utilizzando lo stesso mezzo fino al luogo di ricovero in Italia o alla sua residenza. **I relativi costi sono a carico della Società fino alla concorrenza massima di Euro 200,00 .**

Qualora la centrale operativa abbia provveduto al rientro dell'accompagnatore a proprie spese, ha il diritto di richiedere a quest'ultimo, se ne fosse in possesso, il biglietto aereo, ferroviario, ecc. non utilizzato. **Non sono previste le spese di soggiorno dell'accompagnatore.**

Viaggio di un familiare

Qualora a seguito di infortunio o malattia improvvisa l'assicurato necessiti di un ricovero in un Istituto di Cura per un periodo superiore a 10 giorni, la Centrale Operativa metterà a disposizione di un componente della famiglia residente in Italia un biglietto aereo (classe economica) o ferroviario (prima classe) di andata e ritorno, per consentirgli di raggiungere l'assicurato ricoverato. La Società terrà a proprio carico il relativo costo.

Prolungamento del Soggiorno

Qualora l'assicurato in viaggio non sia in grado di intraprendere il rientro al proprio domicilio alla scadenza stabilita in conseguenza di infortunio o malattia improvvisa, la Centrale Operativa organizzerà il prolungamento del soggiorno in albergo tenendo la Società a proprio carico le spese di pernottamento e prima colazione **fino a un massimo di 3 gg successivi alla data stabilita per il rientro e fino ad un massimo di €uro 100,00 al giorno per assicurato.**

Rimpatrio salma

Qualora a seguito di infortunio o malattia improvvisa l'assicurato sia deceduto, la centrale operativa organizza ed effettua il trasporto della **salma fino al luogo di sepoltura in Italia, tenendo la Società a proprio carico le relative spese fino a un massimo di €uro 2.500,00 per sinistro, ancorché siano coinvolti più assicurati. Se tale prestazione comportasse un esborso maggiore di tale importo, la prestazione diventerà operante dal momento nel quale in Italia la centrale operativa avrà ricevuto garanzie bancarie o di altro tipo ritenute da essa adeguate.**

Sono escluse le spese relative alla cerimonia funebre nonché l'eventuale recupero della salma.

Accompagnamento di minori

Qualora l'assicurato in viaggio accompagnato da minori di 15 anni, purché anch'essi assicurati, si trovi nell'impossibilità di occuparsi di loro in seguito a infortunio o malattia improvvisa, la Centrale Operativa provvede a fornire un biglietto ferroviario (prima classe) o aereo (classe economica) di andata e ritorno per permettere ad un familiare convivente, residente in Italia, di raggiungere i minori, prendersene cura e ricondurli alla loro residenza in Italia. La Società terrà a proprio carico il relativo costo. **Non sono previste le spese di soggiorno del familiare.**

L'assicurato deve comunicare nome, indirizzo e recapito telefonico del familiare affinché la Centrale Operativa possa contattarlo e organizzare il viaggio.

Anticipo spese mediche

Qualora l'assicurato debba sostenere delle spese mediche impreviste e non gli sia possibile provvedere direttamente e immediatamente, la Centrale Operativa anticiperà, per conto dell'assicurato, il pagamento delle fatture ad esse relative **fino ad un importo massimo di €uro 500 per sinistro.**

Tuttavia, se l'ammontare delle fatture supera l'importo di €uro 500,00, la prestazione verrà erogata dopo che siano date alla Centrale Operativa garanzie di restituzione delle somme stesse. L'importo delle fatture pagate dalla Centrale Operativa non potrà mai comunque superare la somma di €uro 2.600,00.

La prestazione viene fornita a condizione che l'assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata.

La prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'estero comporta violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nel paese in cui si trova l'assicurato.

L'assicurato deve comunicare la causa della richiesta, l'ammontare della cifra necessaria, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro un mese dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine dovrà restituire, oltre alla somma anticipata, l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

Invio di medicinali urgenti

Qualora a seguito di infortunio o malattia l'assicurato necessiti urgentemente per le cure del caso, secondo parere del medico curante, di specialità medicinali che sono commercializzate in Italia ma irreperibili sul posto, la Centrale Operativa provvederà ad inviarle con il mezzo più rapido tenuto conto delle norme locali che regolano il trasporto di medicinali.

Restano a carico dell'assicurato i costi dei prodotti medicinali stessi.

Consigli medici telefonici generici e specialistici

Se l'assicurato necessita di una consulenza medica generica o specialistica (cardiologica, geriatrica, ginecologica, neurologica, odontoiatrica, ortopedica o pediatrica) può mettersi in contatto direttamente, o tramite il proprio medico curante, con i medici della Centrale Operativa, che forniranno informazioni e consigli e valuteranno quale sia la prestazione più opportuna da effettuare in favore dell'Assicurato. La prestazione è operante da lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18, esclusi i festivi infrasettimanali.

Assistenza di un interprete all'estero

Se l'Assicurato in viaggio, in caso di ricovero in ospedale per malattia o infortunio, trova difficoltà a comunicare nella lingua locale, la Centrale Operativa provvederà a inviare un interprete. La Compagnia terrà a proprio carico le spese per un massimo di 8 ore lavorative per sinistro

L'Assistenza sanitaria in caso di sinistro

Dovunque si trovi ed in qualsiasi momento, l'assicurato potrà telefonare alla Centrale Operativa in funzione **24 ore su 24**:



in alternativa o dall'estero il cliente potrà contattare l'operatore al numero:

+39 02 24118570

Se **impossibilitato a telefonare**, l'assicurato può inviare un telegramma a:

IMA ITALIA ASSISTANCE

Piazza Indro Montanelli 20,
20099 Sesto San Giovanni (MI)

In ogni caso dovrà comunicare con precisione:

1. Il tipo di assistenza di cui necessita
2. Nome e Cognome
3. **Codice convenzione 00039522300003**
(è essenziale comunicare all'operatore il numero nel suo complesso)
4. Indirizzo del luogo in cui si trova
5. Il recapito telefonico dove la Centrale Operativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'assistenza.

La Centrale Operativa potrà richiedere all'assicurato – e lo stesso è tenuto a fornirla integralmente – ogni ulteriore documentazione ritenuta necessaria alla conclusione dell'assistenza; in ogni caso è necessario inviare gli **originali (non le fotocopie)** dei relativi giustificativi, fatture, ricevute delle spese. In ogni caso l'intervento **dovrà sempre essere richiesto** alla Centrale Operativa che interverrà direttamente o ne dovrà autorizzare esplicitamente l'effettuazione.

La Centrale Operativa potrà richiedere all'assicurato - e lo stesso è tenuto a fornirla integralmente - ogni ulteriore documentazione ritenuta necessaria alla conclusione dell'assistenza; in ogni caso è necessario inviare gli ORIGINALI (non le fotocopie) dei relativi giustificativi, fatture, ricevute delle spese. In ogni caso l'intervento dovrà sempre essere richiesto alla Centrale Operativa che interverrà direttamente o ne dovrà autorizzare esplicitamente l'effettuazione