

# Descritivo de Assistência Nutricional

Versão\_02/2023



GENERALI

## Descritivo de Assistência Nutricional – Generali Brasil Seguros

### Como solicitar a Assistência Nutricional

Regiões Metropolitanas: 3004-5858  
Demais Regiões: 0800 7070 211  
No Exterior a cobrar: 55 11 4133-9287

**Importante:** Para acionar a Assistência Nutricional, será necessário que o segurado entre em contato com a Central de Atendimento da Assistência e solicite.

### 1. Objetivo

**1.1** Os Serviços descritos da Assistência Nutricional tem por objetivo dar orientações referente à nutrição e qualidade de vida do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto.

**1.2** A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais especializados em Nutrição.

**1.3** O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Usuário e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens citados no Quadro Resumo (Item 4.1)

### 2. Cobertura

Individual, cobertura exclusiva para segurado principal.

### 3. Acionamento dos Serviços

- O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Nutricional nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos.
- Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

#### 3.1 Obrigações do Segurado

**A)** Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e completa, para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

**B)** Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

**C)** Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do Contrato / apólice;

- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- D)** Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

**3.3** Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

**3.3.1** A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item 3.4 abaixo.

**3.4** Para que o Cliente esteja apto à utilização da Assistência Nutricional, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- A)** Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- B)** O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

**3.5** Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Nutricional:

**3.6** O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados e informações repassadas à Central de Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador, caso o contato com este ocorra diretamente.

#### **4. Descrição da Assistência**

**4.1** Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, território, canais de acionamento, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Nutricional.

**4.2** Todos os serviços previstos na Assistência Nutricional devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

**4.3** Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

**4.4** A Assistência Nutricional, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- A)** Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados;
- B)** Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

#### 4.1 LIMITES DE SERVIÇO

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL		
SERVIÇOS	DESCRIPTIVO DOS SERVIÇOS	LIMITES DE SERVIÇO
Cadastro nutricional	Através do Cadastro Nutricional, o orientador elaborará uma ficha nutricional personalizada (estabelecida de acordo com seu peso e altura -IMC – Índice de Massa Corpórea - hábitos alimentares e a média de gasto calórico diário), conforme as informações fornecidas para orientação e acompanhamento do usuário.	Até 01 (um) acionamento por vigência.
Consulta ao Guia de Valores Calóricos	Será encaminhado ao usuário, um guia de valores calóricos alimentares, de alimentos in natura e industrializados além de um comparativo de produtos de uma mesma categoria e diferentes porções de um mesmo tipo de alimento.	
Dicas sobre Alimentação Saudável	O usuário será orientado a identificar e avaliar seus hábitos alimentares, do que lhe é benéfico ou não, e será enviado dicas de alimentação saudável.	
Variação de Cardápios	De acordo com a rotina diária do usuário, o Orientador Nutricional enviará sugestões criativas e fáceis de cardápios para ajudá-lo no dia a dia.	

## 5. Serviços

### 5.1 Cadastro Nutricional

**5.1.1** O primeiro contato do Cliente com a Central de Atendimento acarretará em uma prévia coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços de Assistência Nutricional a serem prestados ao Cliente, como a classificação nutricional de acordo com o peso e altura (IMC – Índice de Massa Corpórea), hábitos alimentares e a média de gasto calórico diário.

**5.1.2** Este serviço será prestado até limite do plano de Assistência Nutricional contratado (conforme item 4.1).

**5.1.3** Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;

**5.1.4** Depois de solicitadas o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 03 (três) dias úteis.

### 5.2 Consulta ao Guia de Valores Calóricos

**5.2.1** Através da solicitação específica do Cliente à Central de Assistência, esta disponibilizará, via e-mail, um guia rápido de valores calóricos dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

**5.2.2** A Consulta Calórica não será baseada nas informações obtidas no Cadastro, será uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.2.1.

**5.2.3** Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;

**5.2.4** Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Nutricional contratado (conforme item 4.1).

**5.2.5** Depois de solicitado o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 03 (três) dias úteis.

### 5.3 Dicas sobre Alimentação Saudável

**5.3.1** A pedido do Cliente, e após este ter preenchido todas as informações de Cadastro Nutricional, a Assistência irá, através da avaliação deste Cadastro Nutricional, identificar e avaliar os hábitos cotidianos do Cliente e assim irá desenvolver o perfil pessoal alimentar ideal e que possa se adequar com o dia-a-dia do Cliente.

**5.3.2** Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Nutricional contratado

**5.3.3** Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;

**5.3.4** Depois de solicitado o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 03 (três) dias úteis.

### 5.4 Variação de Cardápios

A Assistência, a pedido do Cliente irá enviar, via e-mail de acordo com o limite do plano de Assistência, com sugestões/modelos de cardápios/esquemas alimentares orientando o Cliente na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente. As opções de cardápio e dicas nutricionais serão baseadas na rotina diária obtidas no Cadastro, sendo uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.4.1.

**5.4.1** Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Nutricional contratado).

**5.4.2** Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;

**5.4.3** Depois de solicitado o acionamento, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

## **6. Limite de duração da Assistência**

O prazo de vigência da Assistência Nutricional vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7 abaixo.

## **7. Cancelamento do direito aos Serviços**

Em complemento ao disposto no item 6 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- A)** Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- B)** Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos;
- C)** Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- D)** Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **8. Limite territorial da Assistência**

**8.1** O direito à utilização da Assistência Nutricional caducará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

**8.2** O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestado exclusivamente através da Central de Assistência e via e-mail.

**8.3** O Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## **9. Exclusões**

**Estão excluídos do escopo dos serviços listados:**

- **Execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas;**
- **Indicação de cardápios/dietas e orientação alimentar para condições clínicas específicas, como, exemplificativamente:**
  - diabetes;
  - hipertensão;
  - dislipidemia/ colesterolemia e/ou hipertrigliceridemia;
  - obesidade (todos os graus);
  - cardiopatias e/ou distúrbio metabólicos e/ou gastrointestinais.

**Indicação de cardápios/dietas e orientação alimentar específicas para:**

- **Idosos a partir de 65 (sessenta e cinco) anos;**
- **Crianças e adolescentes de até 17 (dezesete) anos.**

## 10. Disposições Finais

**10.1** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Nutricional deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

**10.2** A Assistência Nutricional atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

**10.3** A Europ Assistance Brasil Assistência Nutricional não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido via Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

**10.4** A Assistência Nutricional não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

**10.5** A Assistência Nutricional se reserva o direito, baseando-se nas exclusões indicadas no item 9, de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

**10.6** Caso haja o contato direto entre o prestador e o Cliente, a Assistência Nutricional não é responsável pelo não cumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.

**10.7** A Assistência Nutricional não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

**10.8 Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:**

- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

**10.9** O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda esteja apto aos Serviços conforme descrito.