

Life Support Protection Program



We want to know you are safe

Our Life Support Protection Program

Provides special, personalized benefits and services for customers with life-sustaining equipment.

What qualifies as life-sustaining equipment?

Any medical equipment that mechanically sustains, restores or replaces a vital bodily function per a licensed medical professional.

- Aspirator/Suction Machine
- Feeding Tube
- Home dialysis equipment
- Oxygen Concentrator (24 Hour Oxygen)
- Ventricular Assist Device (VAD, LVAD, RVAD, BIVAD)
- Ventilator
- Apnea Monitor for infants
- Cuirass Respirators
- Intravenous Medical Infusion Machine
- Respirators

What you can expect in our program

Communication during major storms: Our Critical Needs Specialists will call you to ensure you have a plan in place and are kept safe.

Notification of planned outages: We will notify you before any planned electrical outage so you can make alternate arrangements.

Critical Contact: Our texting service allows our Critical Needs Specialists to text you in preparation for a storm and to make sure you are safe. If you are involved in an outage, you can text us back requesting more information and a specialist will call you. Please provide us your mobile phone number by emailing us at CriticalContact@rge.com or call us at **585.771.6881** and leave a detailed message with your name, account number and contact information.

How to enroll

Visit rge.com/LSE to download a survey for you and your physician to complete. You'll need to confirm your contact information and your physician will need to complete some details and sign and authorize that you require life-sustaining equipment. You can also contact us at **800.743.2110** Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m. and we'll send you a survey.

Additional services

Outage Alerts:

You can stay informed on storm status, restoration times and report an outage by text. If we have a current cell phone number associated with your account, and you have not previously opted out, you will receive **Outage Alert** text messages automatically. Learn more and update your preferences at rge.com/Alerts.

Assistance with bills during financial hardship:

Medical emergency: If you or a member of your household has a serious medical condition that requires electricity and you receive a termination notice, we will extend your service for 30 days with the request of a medical certificate from your physician.

One less worry: If you or a member of your household is hospitalized, we will extend the due date of your bill for 30 days.



Queremos saber que esté a salvo

Nuestro Programa de protección de soporte vital

Brinda beneficios y servicios especiales y personalizados para clientes con equipo de soporte vital.

¿Qué se considera equipo de soporte vital?

Cualquier equipo médico que mantenga, restaure o reemplace de forma mecánica una función corporal vital provisto por un profesional médico autorizado.

- Máquina de aspiración/succión
- Ventilador
- Sonda de alimentación
- Monitor de apnea para niños de corta edad
- Equipo de diálisis a domicilio
- Ventilación con coraza bifásica
- Concentrador de oxígeno (oxígeno las 24 horas)
- Medicina intravenosa
- Dispositivo de asistencia ventricular (VAD, LVAD, RVAD, BIVAD)
- Máquina de infusión
- Respiradores

¿Qué puede esperar de nuestro programa?

Comunicación durante grandes tormentas: Nuestros Especialistas en Necesidades Críticas se comunicarán con usted para asegurarse de que cuente con un plan y de que se mantenga a salvo.

Notificación de cortes programados en el suministro de energía eléctrica: Le avisaremos con anticipación antes de que ocurra algún corte programado en el suministro de energía eléctrica para que puede tomar las medidas alternativas necesarias.

Contacto crítico: Nuestro servicio de mensajes de texto permite a nuestros Especialistas en Necesidades Críticas enviárle un mensaje de texto para que esté preparado ante una tormenta y asegurarse de que esté a salvo. Si está experimentado un corte en el suministro de energía eléctrica puede enviarnos un mensaje de texto solicitando más información, y un especialista se comunicará con usted. Le pedimos que nos proporcione el número de su teléfono celular mediante un correo electrónico a **CriticalContact@rge.com**, o puede llamarnos al **585.771.6881** y dejar un mensaje detallado su nombre, número de cuenta e información de contacto.

Cómo inscribirse

Visite rge.com/LSE para descargar una encuesta que deberán completar usted y su médico. Tendrá que confirmar su información de contacto, y su médico deberá completar algunos datos, firmar y aprobar su solicitud de un equipo de soporte vital. También puede ponerse en contacto con nosotros comunicándose al teléfono **800.743.2110** de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m. y le enviaremos una encuesta.

Servicios adicionales

Alertas de cortes de suministro de energía eléctrica

Puede mantenerse informado sobre el estado de una tormenta, de los tiempos de restauración y recibir información de un corte del suministro de energía eléctrica a través de un mensaje de texto. Si tenemos un número de teléfono celular actual asociado a su cuenta, y no ha solicitado la exclusión del servicio previamente, recibirá una Alerta de corte de suministro de energía eléctrica de forma automática. Obtenga más información y actualice sus preferencias en rge.com/Alerts.

Asistencia con sus facturas en caso de dificultades económicas:

Emergencia médica: Si usted o un miembro de su hogar sufre una condición médica severa que requiera el uso de energía eléctrica, y ha recibido un anuncio de suspensión del servicio eléctrico, extenderemos el mismo durante 30 días, para lo que le solicitaremos un certificado médico expedido por su médico.

Algo menos de qué preocuparse: Si usted o un miembro de su hogar se encuentra hospitalizado, extenderemos la fecha de vencimiento de su factura durante 30 días.