



КАК ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ просто и быстро

Allianz  **Care**

НЕОБХОДИМА МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ?

Мы понимаем, что бывает сложно найти и получить необходимую медицинскую помощь. Если Вы будете следовать плану, изложенному ниже, мы возьмем всю организацию на себя и Вы можете сконцентрироваться на выздоровлении.

Узнайте, какой уровень покрытия обеспечивается вашим страховым полисом

Прежде всего, убедитесь в том, что требуемое лечение входит в Ваше страховое покрытие. Информацию Вы можете найти в перечне расходов, подлежащих возмещению, но если у Вас возникнут вопросы относительно Вашего страхового покрытия, Вы всегда можете обратиться в нашу круглосуточную справочную службу.



Для некоторых видов лечения требуется получить гарантию оплаты медицинских услуг (предварительное одобрение).

Гарантия оплаты медицинских услуг (предварительное одобрение) позволяет нам рассмотреть каждый случай и обеспечить оплату оказанных Вам услуг непосредственно медицинскому учреждению. Следующие процедуры/льготы (возможно, включенные в Ваше страховое покрытие) требуют получения гарантии оплаты медицинских услуг (предварительного одобрения):

- Амбулаторная хирургия
- Все указанные расходы на стационарное лечение (если пациенту необходимо пребывание в стационаре в ночное время)
- Долгосрочный уход за больным
- Лечение онкологических заболеваний (только для стационарного лечения и оказания медицинской помощи в дневное время требуется гарантия оплаты медицинских услуг (предварительное одобрение))
- Медицинская эвакуация (или репатриация, если включено в страховое покрытие)
- МРТ (магнитно-резонансная томография). Для процедуры МРТ не требуется получение гарантии оплаты медицинских услуг (предварительного одобрения), за исключением тех случаев, когда Вы хотите, чтобы оплата была произведена непосредственно медицинскому учреждению
- Оказание медицинской помощи в дневном стационаре
- Паллиативное лечение
- Почечный диализ
- Профилактическая хирургия
- ПЭТ (позитронно-эмиссионная томография) и ПЭТ/КТ
- Расходы на одного человека, сопровождающего пациента, в случае эвакуации/репатриации
- Реабилитационное лечение
- Репатриация тела (останков)
- Стандартные акушерские услуги и медицинская помощь при осложнениях во время беременности и родов (получение гарантии оплаты медицинских услуг (предварительного одобрения) требуется только для стационарного лечения)
- Транспортные расходы в случае поездки на иные Нормандские Острова, Великобританию или во Францию (действительно только для индивидуальных полисов, полученных на Нормандских Островах)
- Транспортные расходы застрахованных членов семьи в случае эвакуации (или репатриации, если включено в страховой план)
- Транспортные расходы застрахованных членов семьи в случае репатриации тела (останков)
- Уход на дому или лечение в санатории для выздоравливающих больных
- Эрготерапия (только для амбулаторного лечения требуется получение гарантии оплаты медицинских услуг (предварительного одобрения))

Получить больше информации о процессе получения гарантии оплаты медицинских услуг (предварительного одобрения) Вы можете прочитав руководство по страховым выплатам или позвонив в нашу службу поддержки. Обратите внимание на то, что при отсутствии гарантии оплаты медицинских услуг (предварительного одобрения) мы оставляем за собой право отказать застрахованному лицу в компенсации расходов.

ПОЛУЧЕНИЕ ЛЕЧЕНИЯ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРА

В тех случаях, когда Вы или кто-то из Ваших иждивенцев нуждается в госпитализации, пожалуйста, следуйте инструкциям, изложенным ниже. Наша медицинская служба сможет подтвердить Ваше страховое покрытие и организовать все необходимое для Вашей госпитализации:



Загрузите «Заявление на предоставление гарантии оплаты медицинских услуг» с нашего веб-сайта www.allianzworldwidecare.com/members



Отправьте нам заполненную форму как минимум за **пять рабочих дней** до начала лечения. По электронному адресу, по факсу или по почтовому адресу, указанному в заявлении.



Мы свяжемся с медицинским учреждением и произведем оплату счетов за медицинское обслуживание (в случаях, когда это возможно).

Наша медицинская служба рассмотрит предоставленную информацию и, при условии, что предоставлена вся необходимая информация, свяжется с поставщиком медицинских услуг и проинформирует о том, что мы гарантируем оплату медицинских услуг/даем наше предварительное одобрение для проведения необходимой медицинской процедуры. Если нам нужна будет более детальная информация, нам придется связаться с Вами, с Вашим врачом или с медицинским учреждением и это может замедлить процесс.

Наша медицинская служба будет информировать Вас обо всех этапах процесса получения гарантии оплаты/предварительного одобрения (о получении нами Вашего заявления, о необходимости предоставить более подробную информацию или о предоставлении Вам гарантии оплаты (предварительного одобрения) медицинской процедуры).

Если процедуру необходимо провести в ближайшие 72 часа, наша служба поддержки может принять всю информацию, необходимую для получения гарантии оплаты/предварительного одобрения, по телефону.



В экстренных случаях

1. Получите необходимую неотложную медицинскую помощь и позвоните нам, если Вам потребуется консультация или поддержка.
2. В случае Вашей госпитализации Вы сами, Ваш лечащий врач или кто-то из членов Вашей семьи или коллег должен сообщить об этом в нашу справочную службу (**в течение 48 часов с момента оказания экстренной медицинской помощи**). В этом случае мы можем принять всю необходимую информацию по телефону.

ПОЛУЧЕНИЕ АМБУЛАТОРНОГО ИЛИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО ЛЕЧЕНИЯ

Если необходимое Вам лечение не требует получения гарантии оплаты медицинских услуг (предварительного одобрения), просто оплатите медицинский счет и подайте нам заявление на возмещение расходов. В этом случае следуйте указанному ниже плану действий.



Получите необходимую медицинскую помощь и оплатите Ваш счет за медицинские услуги.



Получите счет от медицинского учреждения, в котором Вы проходили лечение. В документе должно быть указано Ваше имя, период лечения, диагноз/заболевание, по поводу которого Вы проходили лечение, дата появления симптомов, характер лечения и стоимость услуг.



Вы можете подать заявку на полагающееся Вам страховое возмещение, используя приложение MyHealth. Просто предоставьте ключевые детали, сфотографируйте Ваш счет и нажмите «Submit».

Вы также можете подать заявку на страховое возмещение расходов заполнив и предоставив заявление на получение страхового возмещения, которое можно загрузить на странице

 www.allianzworldwidecare.com/members

Вам нужно будет заполнить секции 5 и 6 заявления на получение страхового возмещения в том случае, если эта информация не отражена в Вашем счете.



Причиной №1, по которой может произойти задержка с рассмотрением заявления на получение страхового возмещения, может стать предоставление неполной информации. Пожалуйста, убедитесь, что вся необходимая информация указана в заявлении или в счете.



Быстрое рассмотрение заявлений

При предоставлении нам всей необходимой информации, рассмотрение заявлений на страховое возмещение и отправка платежных поручений в Ваш банк осуществляется в течение 48 часов. Без указания диагноза мы не сможем быстро рассмотреть Ваше заявление, поскольку нам придется обратиться к Вам или Вашему врачу за соответствующей информацией. Пожалуйста, убедитесь, что в заявлении указан Ваш диагноз.

После завершения рассмотрения заявления на страховое возмещение Вам будет отправлено соответствующее сообщение по электронной почте или почтовое извещение.

ПРИЛОЖЕНИЕ MYHEALTH

Мобильное приложение MyHealth (доступное на английском, немецком, французском, испанском и португальском языках) позволит Вам:



Узнать, на каком этапе находятся Ваши заявления, и увидеть историю всех поданных Вами заявлений.



Получить объяснение симптомов, используя возможности мобильного приложения.



Получить круглосуточный доступ к нашей многоязычной службе поддержки, службе MediLine, предоставляющей медицинскую информацию, и к местным службам помощи в экстренных ситуациях.



Просмотреть документы Вашего полиса, даже в режиме оффлайн.



Определить местонахождение ближайшей больницы и получить координаты GPS.



Узнать местные эквиваленты названий лекарств.



Перевести названия распространенных болезней на 17 языков.

Для того, чтобы увидеть видео объясняющее, как использовать приложение MyHealth, пройдите по ссылке:

www.allianzworldwidecare.com/member-videos



ЭВАКУАЦИЯ И РЕПАТРИАЦИЯ

При первых признаках того, что пациенту требуется эвакуация/репатриация, позвоните в нашу круглосуточную справочную службу, и мы возьмем на себя все организационные моменты. Учитывая срочность и важность вопроса об эвакуации/репатриации, мы рекомендуем Вам воспользоваться телефоном справочной службы, однако, Вы также можете связаться с нами по электронной почте. В строке темы электронного сообщения обязательно укажите “Срочно - эвакуация/репатриация”. Пожалуйста, свяжитесь с нами прежде, чем обращаться к другому поставщику услуг, даже если эта компания сама связалась с Вами. Это позволит избежать необоснованно завышенных цен и задержек в процессе эвакуации. В случае если эвакуация/репатриация была организована не нами, мы оставляем за собой право отказать застрахованному лицу в возмещении любых связанных с эвакуацией расходов.

 + 353 1 630 1301

 medical.services@allianzworldwidecare.com

Пожалуйста, проверьте в Вашем перечне расходов, подлежащих возмещению входят ли эвакуация и репатриация в Вашу страховую программу.



РАСКАЖИТЕ НАМ, МЫ БУДЕМ РАДЫ ПОМОЧЬ!

В случае возникновения вопросов Вы можете связаться с нами по указанным ниже контактным данным:

Круглосуточная справочная служба для ответа на общие вопросы и помощи в экстренных случаях



Телефон:

Английский язык:	+ 353 1 630 1301
Немецкий язык:	+ 353 1 630 1302
Французский язык:	+ 353 1 630 1303
Испанский язык:	+ 353 1 630 1304
Итальянский язык:	+ 353 1 630 1305
Португальский язык:	+ 353 1 645 4040

Бесплатные номера телефона: www.allianzworldwidecare.com/toll-free-numbers

Обратите внимание на то, что в некоторых случаях бесплатные номера не поддерживают звонки с мобильных телефонов. В этом случае, позвоните по одному из указанных выше телефонов справочной службы.

Все звонки, поступающие в нашу справочную службу, записываются и могут быть в дальнейшем использованы в целях обучения персонала, повышения качества обслуживания и регулирования страховой деятельности. Доводим до Вашего сведения, что изменения в настоящий страховой полис могут вносить только следующие лица: владелец полиса (или его уполномоченный представитель) или руководитель программы коллективного медицинского страхования. Для проверки личности всех лиц, обращающихся в компанию по телефону, будут задаваться контрольные вопросы.



Факс:

+ 353 1 630 1306



Адрес электронной почты:

client.services@allianzworldwidecare.com



Allianz Partners, 15 Joyce Way, Park West Business Campus,
Nangor Road, Dublin 12, Ireland



www.allianzworldwidecare.com



www.facebook.com/AllianzCare/



plus.google.com/+allianzworldwidecare



www.linkedin.com/company/allianz-care



www.youtube.com/c/allianzcare



www.instagram.com/allianzcare/



www.snapchat.com/add/allianzcare

Настоящий документ «Claims Made Easy» является переводом с английского языка на русский. Следует учитывать, что при наличии каких-либо расхождений между настоящим переводом и оригиналом, юридической силой обладает оригинал — подлинный документ на английском языке.

AWP Health & Life SA, действующая через свой Ирландский филиал регулируется Французским страховым кодексом. Компания зарегистрирована во Франции: No. 401 154 679 RCS Bobigny. Ирландский филиал зарегистрирован в реестре Ирландских компаний. Регистрационный номер: 907619, адрес: 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Ireland. Allianz Partners является фирменным наименованием AWP Health & Life SA.