



Программы международного медицинского страхования для России  
Valid from 1st June 2021

# *Руководство по индивидуальным страховым выплатам*

# Здравствуйте

Данное руководство состоит из двух частей: «Полезные сведения о вашем страховом плане» - содержит обзор важной информации, которая вам понадобится. Вторая часть - «Условия и положения вашего страхового полиса» - подробно разъясняет условия вашего страхового покрытия. Для того, чтобы использовать ваш международный план медицинского страхования наилучшим образом, пожалуйста, прочтите данное руководство по страховым выплатам вместе со страховым сертификатом и перечнем расходов, подлежащих возмещению.

## КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВАШ СТРАХОВОЙ ПЛАН

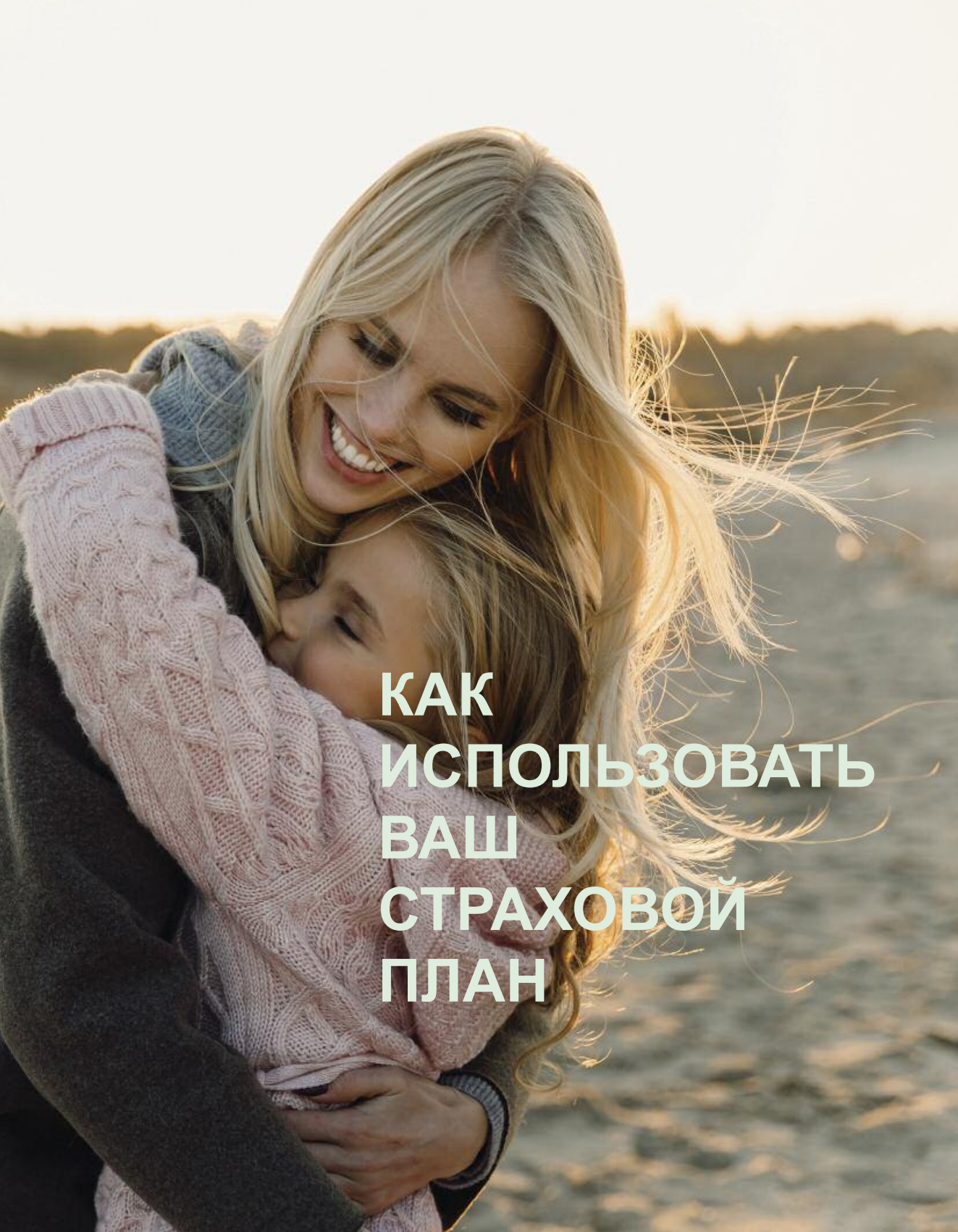
Услуги для участников	5
Объяснение вашего страхового плана	16
Необходима медицинская помощь?	22
Дополнительная информация о возмещении ваших расходов	26

## УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ВАШЕГО СТРАХОВОГО ПЛАНА

Изменения в вашем страховом полисе	36
Оплата страховых взносов	42
Дополнительные условия, касающиеся вашего страхового полиса	44
Защита информации	48
Жалобы и порядок разрешения споров	50
Толкование терминов	53
Исключения	64

Страховщиком является ООО Страховая компания «Альянс Жизнь» (ООО СК Альянс Жизнь). Регистрационный № (ОГРН): 1037727041483, адрес: адрес: 115184, Россия, Москва, Озерковская наб., д. 30, телефон: +7 (495) 232-0014, [www.allianz.ru](http://www.allianz.ru). Лицензия ЦБ РФ № СЛ 3828 от 28.09.2015.

Обслуживание по договору страхования осуществляется ассистантом AWP Health & Life Services Limited (знак обслуживания Allianz Partners), компанией с ограниченной ответственностью. Регистрационный номер: 509216. Юридический адрес: 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Республика Ирландия. Allianz Care и Allianz Partners являются фирменными наименованиями AWP Health & Life SA.

A photograph of a woman with long, wavy blonde hair smiling warmly as she hugs a young child. They are outdoors, likely on a beach, with a soft, golden sunset in the background. The woman is wearing a dark grey sweater, and the child is wearing a light pink, textured knit sweater. The overall mood is affectionate and peaceful.

**КАК  
ИСПОЛЬЗОВАТЬ  
ВАШ  
СТРАХОВОЙ  
ПЛАН**





# УСЛУГИ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ

**Мы хотим предоставить вам великолепный сервис, который вы заслуживаете всегда и везде!**

На следующих страницах мы расскажем обо всех услугах, которые мы предлагаем для обладателей страхового полиса. Узнайте, какие возможности открываются для вас, начиная с нашего приложения MyHealth и заканчивая телефонной службой медицинской поддержки Healthline.

## Расскажите нам, мы будем рады помочь!

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

☎ В России: **+7 495 956 2900**

За рубежом: **+353 1 907 5951**

Обновленный список бесплатных телефонных номеров представлен на нашем сайте:

[www.allianzworldwidecare.com/toll-free-numbers](http://www.allianzworldwidecare.com/toll-free-numbers)

@ Email: **client.servicesRU@allianz.com**

☎ Факс: **+353 1 630 1306**

*К вашему  
сведению...*

...многие наши клиенты обнаружили, что их проблемы решаются быстрее, когда они нам звонят!

# Цифровые услуги MyHealth

С помощью нашего цифрового портала MyHealth, вы сможете легко и удобно использовать приложение MyHealth и функции, предлагаемые на цифровом портале

## Приложение MyHealth и функции портала



### МОЙ ПОЛИС

Доступ к документам вашего полиса и членской карте в любое время.



### МОИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗМЕЩЕНИЯ

Поддавайте заявления на получение возмещения, выполнив 3 простых шага, а также получите доступ к истории ваших заявлений.



### МОИ КОНТАКТЫ

Доступ к нашей круглосуточной справочной службе и онлайн-чату (доступно на английском языке и только на онлайн портале).



### ПРОВЕРКА СИМПТОМОВ

Простая и быстрая проверка наличия симптомов заболевания.



### ПОРТАЛ ЗДОРОВЬЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ

Доступ к советам и услугам, которые помогут на вашем пути к здоровью.



### НАЙТИ БОЛЬНИЦУ

Найдите ближайшую больницу.



### ПОМОЩЬ В АПТЕКЕ

Узнайте местные эквиваленты названий лекарств.



### МЕДИЦИНСКИЙ ПЕРЕВОДЧИК

Переведите названия распространенных болезней на 17 языков.



### КОНТАКТЫ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ

Доступ к контактам экстренной помощи во всем мире.



### MEDI24

Обсудите широкий круг медицинских вопросов с медсестрой по телефону.

## Дополнительные полезные функции

- Обновите ваши данные онлайн: email, номер телефона, пароль, адрес (если новый адрес находится в той же стране, где и предыдущий), маркетинговые предпочтения и т.д.
- Проверьте оставшийся баланс для каждой услуги, упомянутой в вашем Перечне расходов
- Оплатите страховую премию онлайн и подтвердите проведение оплаты
- Добавьте новую или измените данные вашей кредитной карты

Вся личная информация, используемая цифровыми услугами MyHealth, защищена для сохранения вашей конфиденциальности.

## Давайте начнем:



Войдите на портал MyHealth, чтобы зарегистрироваться. Пройдите по ссылке <https://my.allianzcare.com/myhealth>, нажмите "REGISTER HERE" и следуйте инструкциям на экране. Вам нужно предоставить номер вашего полиса, указанный в вашем Страховом сертификате.

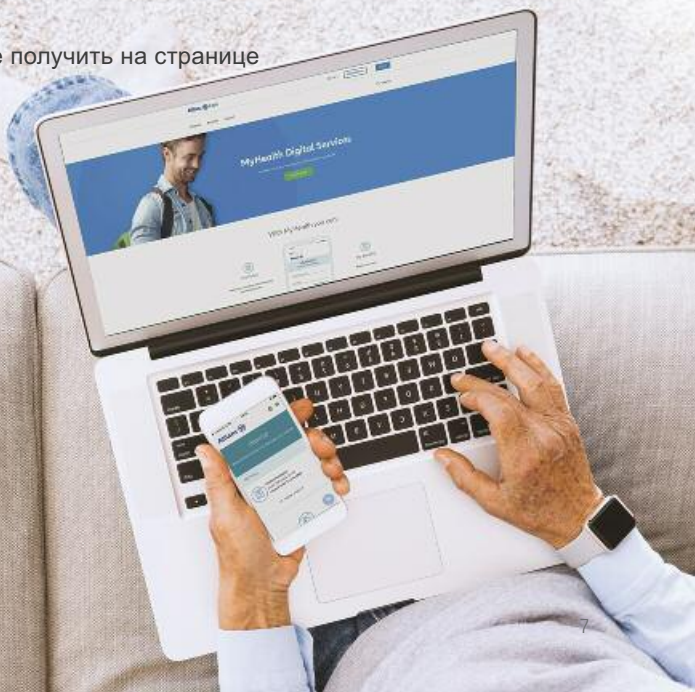


Вы также можете зарегистрироваться используя наше приложение MyHealth. Скачать приложение вы можете из Apple Store или Google Play, введя в строку поиска Allianz MyHealth.



Зарегистрировавшись, вы можете использовать ваш email в качестве имени пользователя и пароль для того, чтобы использовать онлайн портал или приложение MyHealth в будущем. Если вы измените детали доступа, это изменение автоматически будет распространяться на портал и на приложение. Вы можете использовать биометрические данные для входа в приложение, например функции Touch ID или Face ID, если ваш телефон их поддерживает.

Более подробную информацию вы можете получить на странице [www.allianzcare.com/en/myhealth.html](http://www.allianzcare.com/en/myhealth.html)






## Услуги нашего веб-сайта


На нашем сайте [www.allianzcare.com/members](http://www.allianzcare.com/members) вы можете:

- Воспользоваться системой поиска поставщиков медицинских услуг. Вы не ограничены перечнем поставщиков медицинских услуг, представленным на нашем сайте.
- Скачать электронные копии бланков.
- Воспользоваться калькулятором ИМТ.
- Получить доступ к нашим “Путеводителям здоровья”.
- Получить доступ к странице “Жизнь экспатрианта” - вы найдете информацию по многим вопросам, планируете ли вы переезжать в другую страну или обустраиваете свою жизнь после переезда.

 [www.allianzworldwidecare.com/members](http://www.allianzworldwidecare.com/members)

## Услуги телефонной службы медицинской поддержки Healthline


Круглосуточная служба предоставляет справочную информацию и консультации по широкому кругу медицинских вопросов, в том числе о вакцинации, о направлениях к специалистам и осуществляет медицинский перевод.

 **+7 495 956 2900**

Пожалуйста, имейте в виду, что этот сервис доступен только в России.

## Medi24

Данная услуга, предоставляемая опытной командой медиков, предлагает справочную информацию и консультации по широкому кругу вопросов, включающих, в том числе, вопросы, связанные с кровяным давлением, оптимизацией веса, инфекционными заболеваниями, первой медицинской помощью, уходом за зубами и полостью рта, вакцинацией, онкологией, инвалидностью, проблемами речи, фертильностью, педиатрией, психическим здоровьем и общими проблемами здоровья. Эта услуга доступна круглосуточно на английском, немецком, французском и итальянском языках.

 **+44 (0) 208 416 3929**

По всем вопросам, касающимся страхового договора или полиса (например ограничения страховых выплат или статус отправленных нам заявлений), обращайтесь в нашу справочную службу.







## наша программа поддержки здоровья и благополучия

Ваши первые шаги к здоровью.

В сегодняшнем мире, все более загруженном и все время меняющемся, мы осознаем как важно оставаться здоровым и мы твердо уверены, что предотвращать болезни проще, чем лечить. Olive\*, наша проактивная программа, создана для того, чтобы мотивировать и направлять вас на вашем пути к здоровой жизни.

### 1. Портал здоровья и благополучия

Наш Портал здоровья и благополучия, доступный с помощью цифровых услуг MyHealth (мобильное приложение и портал), предлагает вам широкий выбор услуг, подобранных для того, чтобы поддержать вас на вашем пути к долгой, счастливой и здоровой жизни.

На портале вы получите доступ к:

- Советам и подборкам статей на такие темы, как сон, фитнес, питание и эмоциональное благополучие.
- Проверке здоровья онлайн\*\*.
- Нашему калькулятору ИМТ.
- К ежемесячным вебинарам о здоровье и благополучии, во время которых специалисты ответят на ваши вопросы.

### 2. Приложение HealthSteps

Знаете ли вы, что, ведя здоровый образ жизни, вы можете снизить риск развития заболеваний? Приложение HealthSteps\*\*\* было разработано для того, чтобы предоставить вам индивидуальные рекомендации и помочь вам в достижении ваших целей в области здоровья и фитнеса. При подключении к смартфонам, фитнес-браслетам и другим устройствам, приложение HealthSteps отслеживает количество сделанных шагов, сожженных калорий, график сна и многое другое. В вашем Перечне расходов, подлежащих возмещению сказано, включено ли приложение HealthSteps в ваш план.

Функции HealthSteps:





**План:** выберите цель, которую вы хотите достичь, и используйте планы действий для принятия и поддержания здоровых привычек:

- Снижение веса
- Улучшение осанки
- Гигиена сна
- Здоровое питание
- Движение и энергия
- Поддержание здоровья
- Снижение стресса
- Снижение кровяного давления



**Задачи:** присоединяйтесь к ежемесячным испытаниям и получайте поддержку от других пользователей приложения HealthSteps, делитесь своими результатами и соревнуйтесь друг с другом в групповых испытаниях. Эти задачи включают в себя подсчет шагов, калорий и пройденного расстояния.



**Прогресс:** подключайтесь к популярным трекерам здоровья и активности и отслеживайте свой прогресс в сравнении с целями, которые вы перед собой поставили.



**Библиотека:** ознакомьтесь со статьями и получите советы и рекомендации о том, как поддерживать здоровый образ жизни.

Скачайте приложение Allianz HealthSteps из App store или Google Play.



\*Ресурсы о благополучии, входящие в программу Olive, предназначены только для информационных целей и не могут заменить профессиональные рекомендации (медицинские, физические или психологические обследования). Эти услуги не предоставляют диагноз и не могут заменить посещение врача или медицинскую помощь, если она вам требуется. Вы понимаете и согласны с тем, что ирландский филиал компании AWP Health & Life SA и/или компания AWP Health & Life Services Limited не могут быть ответственны и им не могут быть предъявлены претензии о потерях или убытках прямо или косвенно последовавших в результате использования вами услуг, предоставляемых программой Olive.

\*\*Проверка здоровья онлайн не предоставляет диагноз и не может заменить профессиональные рекомендации (медицинские, физические или психологические обследования) или медицинскую помощь, если она вам требуется.

\*\*\*Приложение HealthSteps предоставляется сторонним поставщиком (Tictrac Limited) и становится доступным вам при условии вашего согласия с условиями Tictrac Limited в том виде, в каком они указаны в приложении HealthSteps. Приложение HealthSteps не предоставляет медицинских советов или рекомендаций по здоровью и не заменяет профессиональные советы, диагностику или лечение. Вы понимаете и соглашаетесь с тем, что LLC IC Allianz Life, Allianz Care и аффилированные лица не несут ответственности за любые претензии, убытки или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате использования вами приложения HealthSteps.



## Программа Помощи Экспатриантам (ППЭ)

Если вы оказались в сложной жизненной или рабочей ситуации, Программа помощи экспатриантам предоставит вам и вашим иждивенцам конфиденциальную и профессиональную круглосуточную поддержку. В вашем Перечне расходов, подлежащих возмещению сказано, включена ли ППЭ в ваш план.

Эта профессиональная услуга доступна круглосуточно и без выходных и предлагает многоязычную поддержку по широкому кругу проблем, в том числе:

- Баланс работы и личной жизни
- Семейные проблемы и воспитание детей
- Личные отношения
- Стресс, депрессия и беспокойство
- Сложности на работе
- Трудности привыкания к другой культуре
- Культурный шок
- Проблемы изоляции и одиночества
- Проблемы, связанные с зависимостями

Служба поддержки включает:



### КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

Получите круглосуточную поддержку от консультанта в онлайн-чате, лично, по телефону, по видео или по электронной почте.



### ПОДДЕРЖКА В КРИТИЧЕСКИХ СИТУАЦИЯХ

Получите немедленную поддержку в критических ситуациях. Наш комплексный подход обеспечивает поддержку и снижает стресс, связанный с травмами или насилием.



### НАПРАВЛЕНИЕ В СЛУЖБЫ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ЮРИДИЧЕСКУЮ И ФИНАНСОВУЮ ПОДДЕРЖКУ

Будь то помощь в покупке дома, урегулирование судебного спора или составление всеобъемлющего финансового плана, мы направим вас к стороннему консультанту, который поможет ответить на ваши вопросы и достичь ваших целей.



### ДОСТУП К ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ, ПОСВЯЩЕННЫХ ВОПРОСАМ ЗДОРОВЬЯ


Откройте для себя онлайн-поддержку, приложения, статьи и советы по вопросам здоровья и благополучия.



### ПОЗВОЛЬТЕ НАМ ПОМОЧЬ:

 **+1 905 886 3605**

Звонки на этот номер являются платными. Если вам нужен местный номер, перейдите на наш портал, и вы найдете полный список наших «International Numbers»..

 **<http://awcsexpat.lifeworks.com>**  
(доступно на английском, французском и испанском языках)

   Google Play или Apple Store

Войдите на веб-сайт или приложение используя имя пользователя и пароль, указанные ниже:

**Имя пользователя: AllianzCare**

**Пароль: Expatriate**

На звонки отвечают сотрудники, говорящие по-английски. Однако, консультация предоставляется на нескольких языках. Если не окажется агента, говорящего на вашем языке, мы предоставим услуги переводчика.

Услуги Программы помощи экспатриантам предоставлены компанией Lifeworks и осуществляются в том случае, если вы согласны с нашими условиями и положениями. вы понимаете и согласны с тем, что ирландский филиал компании AWP Health & Life SA и/или компания AWP Health & Life Services Limited не могут быть ответственны и им не могут быть предъявлены претензии о потерях или убытках прямо или косвенно последовавших в результате вашего обращения в Программу помощи экспатриантам.





## Служба безопасности поездок

Учитывая, как много опасностей существует в современном мире, Служба безопасности поездок предлагает круглосуточный доступ к информации о личной безопасности и советы по всем вопросам, связанным с безопасностью поездок в любой момент по телефону, на email или на веб-сайте. Если эта услуга входит в ваш страховой полис, она будет указана в Перечне расходов, подлежащих возмещению.

Вы получаете доступ к:



### ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПОМОЩИ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ

Обсудите со специалистом по безопасности каждый аспект, связанный с безопасностью путешествия



### СБОР СВЕДЕНИЙ О СТРАНЕ И СОВЕТЫ ПО БЕЗОПАСНОСТИ

Информация о безопасности во многих странах мира



### ЕЖЕДНЕВНЫЕ НОВОСТИ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ОБ ОПАСНОСТИ

Еженедельные рассылки и предупреждения о серьезной опасности, присылаемые на электронную почту, включая акты терроризма, гражданские беспорядки и опасные погодные катаклизмы, происходящие в стране вашего пребывания, или в соседних странах

Чтобы получить доступ к этой службе, пожалуйста, свяжитесь с нами:



**+44 207 741 2185**

Звонки на этот номер являются платными



**allianzcustomerenquiries@worldaware.com**



**<https://my.worldaware.com/awc>**

Register by entering your policy number



Download 'TravelKit' app from App store or Google Play.



*Все услуги Службы безопасности поездок предоставляются на английском языке. В случае необходимости будут предоставлены услуги переводчика.*

*Услуги Службы безопасности поездок предоставлены компанией Crisis24 и осуществляются в том случае, если Вы согласны с нашими условиями и положениями. Вы понимаете и согласны с тем, что ирландский филиал компании AWP Health & Life SA*

*и/или компания AWP Health & Life Services Limited не могут быть ответственны и им не могут быть предъявлены претензии о потерях или убытках прямо или косвенно последовавших в результате Вашего обращения в Службу безопасности поездок.*

# ОБЪЯСНЕНИЕ ВАШЕГО СТРАХОВОГО ПЛАНА

## Что входит в мой страховой план?

В страховое покрытие для вас и ваших иждивенцев входит необходимое с медицинской точки зрения лечение и связанные с этим услуги, материалы и расходы, возникающие в результате наступления заболевания или ухудшения состояния здоровья, в соответствии с вашим Перечнем расходов. В рамках вашего полиса вы получаете покрытие медицинского лечения, затрат, услуг или материалов, которые:

- Мы считаем необходимым с медицинской точки зрения, подходящим для лечения болезни или травмы пациента.
- Имеют паллиативные, лечебные и/или диагностические цели.
- Выполняются лицензированным врачом, стоматологом или терапевтом.

Ваш полис определяется следующими документами:

- Определениями и исключениями (объяснены в данном Руководстве).
- Любыми особыми условиями, указанными в вашем Страховом сертификате (и в бланке особых условий, выданном до вступления полиса в силу, если применимо).
- Любыми дополнениями к полису, условиями и положениями этого полиса и любыми другими юридическими требованиями.
- **Разумные и обычные расходы** - это обычные расходы в стране лечения. Мы возмещаем расходы только тем поставщикам медицинских услуг, которые соответствуют стандартным и общепринятым медицинским стандартам. Если мы сочтем заявление о возмещении неуместным, мы оставляем за собой право отклонить или уменьшить сумму, которую мы платим.

Обычно мы покрываем уже существующие заболевания (включая уже существующие хронические заболевания), если иное не указано в вашем полисе. В случае сомнений просмотрите свой Перечень расходов, чтобы подтвердить, покрываются ли ранее существовавшие заболевания.

Этот страховой полис не может предоставлять какое-либо покрытие или услугу в том случае, если страховое покрытие или услуга нарушают какие-либо применимые санкции, законы или постановления Организации Объединенных Наций, Европейского Союза или любые другие применимые экономические или торговые санкции, законы или постановления.

## Где я могу получить медицинское обслуживание?

Вы можете воспользоваться медицинским обслуживанием в любых регионах/странах, относящихся к территории действия вашего страхового плана (как указано в вашем Страховом сертификате).

В случае, если необходимое лечение доступно в стране местонахождения, но вы предпочитаете получить медицинское обслуживание в другом регионе, относящемся к территории действия страхового полиса, мы возместим необходимые медицинские расходы в соответствии с условиями вашего страхового полиса. Транспортные расходы, в данном случае, страховому возмещению не подлежат. В том случае, когда необходимое лечение недоступно в стране вашего нахождения, и медицинская эвакуация включена в покрытие, мы эвакуируем вас в ближайшее медицинское учреждение, предоставляющее требуемое лечение, и транспортные расходы в этом случае будут возмещены. Для возмещения медицинских и транспортных расходов вы должны заполнить и подать заявление на получение предварительного одобрения до начала поездки.

Расходы, понесенные в стране вашей национальной принадлежности, подлежат возмещению только в случае, когда эта страна относится к территории действия вашего страхового полиса.

## Что такое ограничение страховых выплат?

В страховом полисе может быть определена максимальная сумма страховой выплаты. Это максимальная сумма, которую мы заплатим в общей сложности за все льготы, включенные в план, на одного участника за один год страхования.

Если в вашем плане предусмотрена максимальная сумма страховой выплаты, она будет применяться даже в следующих случаях:

- Если слова “Оплачивается полностью” указаны рядом в описании услуги
- Некоторые выплаты не должны превышать определенной суммы (e.g. €30,000). Эта сумма является ограничением страховой выплаты.

Ограничения страховых выплат могут осуществляться «на год страхования», «на всю жизнь» или «на событие» (например, на одну поездку, одно посещение или одну беременность).

В некоторых случаях, помимо ограничений страховых выплат, мы будем платить только процент от затрат на конкретную выплату, например (e.g. 65% refund, up to €5,000).



## Страховые выплаты, относящиеся к материнству

Страховые выплаты за бенефиты **“Стандартные акушерские услуги”** и **“Осложнения при беременности и родах”** оплачиваются либо по принципу “за беременность” либо “за один страховой год”. В вашем Перечне расходов, подлежащих возмещению будет сказано, на каком основании осуществляется оплата..

### ***Если услуги, связанные с материнством оплачиваются на основе “за один страховой год”***

Если беременность длится два страховых года и ограничение страховых выплат изменяется при продлении полиса, применяются следующие правила:

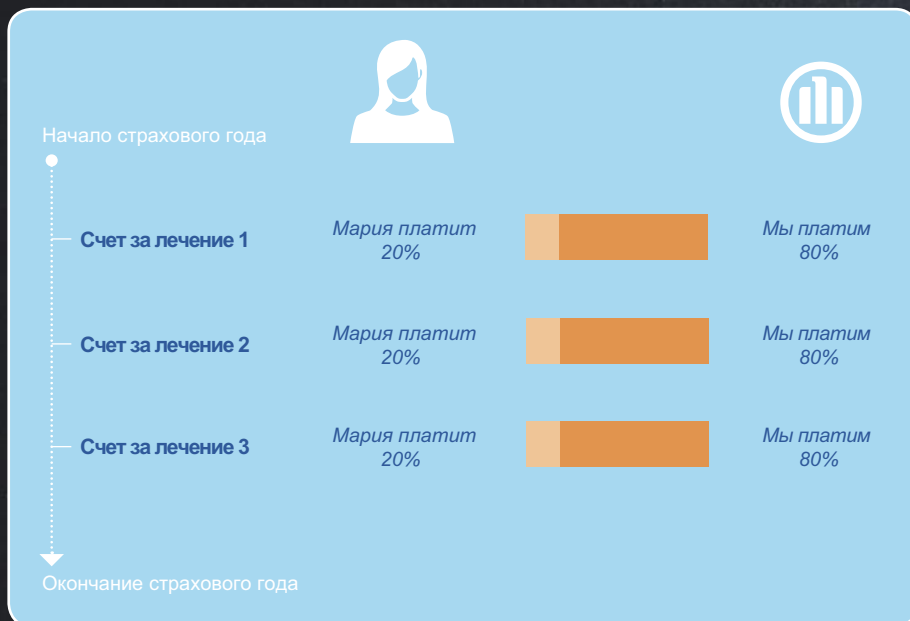
- В первый год - ограничения страховых выплат применяются ко всем соответствующим расходам.
- Во второй год - обновленные ограничения страховых выплат применяются ко всем соответствующим расходам, понесенным во второй год, за вычетом общей суммы расходов, уже возмещенных в первый год.
- Если ограничение страховых выплат уменьшится во втором году, и мы уже выплатили эту сумму в полном размере или более общей суммы соответствующих затрат, понесенных в первый год, мы не будем выплачивать дополнительное пособие в течение второго года.



## Что такое доплата?

**Доплата** - это когда вы оплачиваете процент от медицинских расходов. В вашем Перечне расходов, подлежащих возмещению будет указано, применимо ли это к вашему плану.

Пример: Мария нуждается в проведении нескольких стоматологических процедур в течение года. Страховая выплата за стоматологическое лечение включает доплату 20%, что означает, что мы выплатим 80% от суммы каждого лечения, соответствующего критериям.



- Оплачивается страхователем
- Оплачивается застрахованным лицом







# 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 покрытием

Убедитесь в том, что требуемое лечение входит в ваше страховое покрытие. Информация о расходах, подлежащих возмещению, содержится в перечне расходов, но если у вас возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться в нашу справочную службу.

## Клиники, с которыми у нас заключено соглашение

У нас есть соглашения с рядом медицинских учреждений в России, которые предоставляют доступ к лечению на безналичной основе. Список этих учреждений можно получить, обратившись к нам по телефону

 +7 495 956 2900

## Для некоторых видов лечения требуется наше предварительное одобрение

В перечне расходов, подлежащих возмещению, указано, для каких видов расходов требуется получить от нас предварительное одобрение (заполнив форму Предварительного одобрения). Обычно это касается стационарного лечения и дорогостоящих процедур. Заявление на получение предварительного одобрения оплаты медицинских услуг помогает нам объективно оценивать каждый страховой случай, организовать все необходимое в медицинском учреждении до того, как вы туда прибудете и производить оплату счетов за обслуживание непосредственно медицинским учреждениям, когда это возможно.

Если не было иной договоренности, в том случае, если вы подадите заявление о возмещении стоимости лечения, полученного без предварительного согласования с нами, будет применяться следующее:

- Если впоследствии окажется, что полученное лечение не является необходимым с медицинской точки зрения, мы оставляем за собой право отклонить ваше заявление.
- Если впоследствии будет доказана медицинская необходимость лечения, мы выплатим 80% стоимости стационарного лечения и 50% стоимости других услуг.

В дополнение к вышесказанному, мы рекомендуем вам получить предварительное разрешение на все бенефиты, отмеченные звездочкой в вашем перечне расходов. Однако, если лечение проводится в России, и вы хотите заплатить поставщику медицинских услуг и подать нам заявку на возмещение, вы можете это сделать. В этом случае мы возместим вам расходы в рамках вашего полиса, и предварительное одобрение не требуется.

## Получение лечения в условиях стационара

(требуется получить предварительное одобрение)



Если вы хотите пройти лечение в России, вы можете получить предварительное одобрение, позвонив нам по телефону +7 495 956 2900. Когда вы будете звонить в нашу справочную службу, пожалуйста, укажите номер местного полиса, который указан в вашем Страховом сертификате.



Если вы планируете проходить лечение за пределами России, скачайте заявление на получение предварительного одобрения оплаты медицинских услуг с нашего сайта [www.allianzworldwidecare.com/russia](http://www.allianzworldwidecare.com/russia)



Отправьте нам заполненную форму как минимум за **пять рабочих дней** до начала лечения. В отсканированном виде на email, 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).

Если лечение необходимо начать не позднее, чем через 72 часа, вы можете получить предварительное одобрение по телефону. Обратите внимание, что если предварительное одобрение не было получено, мы можем отказать в компенсации расходов.

### *В случаях, требующих неотложной помощи:*

Получите неотложную медицинскую помощь и позвоните нам, если вам потребуется консультация или поддержка. 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 помощи). Данные, указанные в заявлении на получение предварительного одобрения, могут быть переданы по телефону. Если нужно, мы можем предоставить услуги частной службы скорой помощи.



+7 495 956 2900

## Возмещение расходов на амбулаторное и стоматологическое лечение и другие процедуры

Если необходимая вам медицинская процедура не требует получения предварительного одобрения от нас или если вы проходите лечение в клинике, с которой у нас не заключено соглашение, вам следует оплатить проведенную процедуру, а затем подать заявление на получение страхового возмещения. В этом случае следуйте указанному ниже плану действий:



Получите необходимую медицинскую помощь и оплатите 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.



Подайте заявку на полагающееся вам страховое возмещение, используя приложение MyHealth или онлайн портал. Сообщите нам необходимую информацию, добавьте ваш счет(а) и нажмите "Submit".

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

🌐 [www.allianzworldwidecare.com/Russia-groups](http://www.allianzworldwidecare.com/Russia-groups)

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

Пожалуйста, отправьте нам заявление на получение страхового возмещения и всю сопутствующую информацию, счет-фактуры и счета на email, по факсу или по почте.

Дополнительная важная информация о рассмотрении заявлений на страховое возмещение содержится в разделе "Подача заявлений на страховое возмещение" данного руководства.



### *Быстрое рассмотрение заявлений*

Если нам предоставлена вся необходимая информация, рассмотрение заявлений на страховое возмещение осуществляется в течение 48 часов. Пожалуйста, убедитесь, что в заявлении указан ваш диагноз. После завершения рассмотрения заявления на страховое возмещение вам будет отправлено сообщение на email или почтовое извещение.





# ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВОЗМЕЩЕНИИ ВАШИХ РАСХОДОВ

## Заявления на страховое возмещение

При подаче заявлений на страховое возмещение следует учитывать следующее:

- a) Все заявления на страховое возмещение должны быть поданы не позднее, чем через три года после проведения медицинской процедуры (используя приложение MyHealth или заполнив форму заявления на получение страхового возмещения). Если заявление будет подано позднее этого срока, мы оставляем за собой право отказать в выплате страхового возмещения.
- b) Для каждого пациента и на каждое конкретное заболевание (состояние) заполняется отдельное заявление на страховое возмещение. Пожалуйста, имейте в виду, что наряду с бумажными и электронными формами заявления на получение страхового возмещения, вы также можете легко и быстро отправить заявление, используя наше приложение MyHealth, если ваша компания включила в страховую программу использование нашего портала MyHealth.
- c) Вы ответственны за сохранение оригиналов всех сопроводительных документов (в частности, квитанции об оплате медицинских услуг), копии которых вы предоставляете нашей компании, поскольку мы оставляем за собой право затребовать эти оригиналы в течение 36 месяцев после осуществления страховых выплат для выявления мошеннических действий в отношении компании. Мы также оставляем за собой право запросить доказательства уплаты вами медицинских счетов (например, выписку из банка или выписку по счету с кредитной карты. Кроме того, мы рекомендуем вам сохранять копии своей переписки с компанией, поскольку мы не несем ответственности за корреспонденцию, не полученную компанией по какой-либо не зависящей от нее причине.
- d) Если сумма страхового возмещения меньше суммы франшизы, предусмотренной для вашей страховой программы, сохраняйте все заявления на страховое возмещение и квитанции об оплате амбулаторных медицинских услуг до тех пор, пока общая сумма не превысит размер франшизы. Затем отправьте нам все заполненные заявления на страховое возмещение вместе с оригиналами квитанций об оплате/счетов-фактур.
- e) К сожалению, в редких случаях мы не сможем произвести платеж в запрашиваемой вами валюте из-за международных банковских правил. В этом случае мы рассмотрим каждый случай индивидуально, чтобы определить подходящий вариант альтернативной валюты. Если нам необходимо произвести конвертацию из одной валюты в другую, мы будем использовать обменный курс, действующий на дату выставления счетов.


- f) Возмещению подлежат только расходы на лечение, предусмотренное страховым полисом (в соответствии с ограничениями страхового плана и принимая во внимание все требования к получению предварительного одобрения оплаты медицинских услуг). При расчете суммы страховых выплат учитываются все франшизы и доплаты, предусмотренные в перечне расходов, подлежащих возмещению.
- g) Если для получения медицинского обслуживания вам требуется внести предоплату, эта сумма будет возвращена только после завершения необходимого лечения.
- h) Вы и члены вашей семьи даете свое согласие на содействие в получении всей необходимой информации для обработки заявлений на страховое возмещение. Мы имеем право на доступ ко всем медицинским записям, а также имеем право проводить переговоры непосредственно с поставщиком медицинских услуг или лечащим врачом. В случае необходимости мы можем потребовать проведения медицинского обследования нашим собственным медицинским представителем и за наш счет. Вся полученная информация будет храниться в строгой тайне. Мы оставляем за собой право отказать в страховом возмещении, если вы или члены вашей семьи не выполнили данные обязательства.




## Эвакуация и репатриация

При первых признаках того, что вам 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 воспользоваться телефоном справочной службы, но вы также можете связаться с нами по email: 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 в возмещении любых связанных с эвакуацией расходов.

 +353 1 907 5951

 [medical.services@allianzworldwidecare.com](mailto:medical.services@allianzworldwidecare.com)





## Получение медицинских услуг в США

### Найти медицинское учреждение

Если ваш страховой план имеет глобальное покрытие (“Worldwide”) и вы хотите найти медицинское учреждение или специалиста в США, перейдите по ссылке:

 <https://azc.globalexcel.com/>

### Получить информацию или назначить прием

Если у вас имеются вопросы о выбранном медицинском учреждении, или вы хотите назначить прием у определенного специалиста или в определенной клинике, пожалуйста позвоните нам.

 **(+1) 800 541 1983**  
(бесплатный номер для звонков из США)




### **Получить рецепт**

Вы можете подать заявку на получение дисконтной аптечной карты, которую вы можете использовать для получения любого рецепта, не покрываемого вашим планом. . Чтобы зарегистрироваться и получить дисконтную карту аптеки, просто перейдите на следующий веб-сайт и нажмите «Распечатать дисконтную карту»:

 <http://azc.globalexcess.com/find-a-pharmacy/>







**УСЛОВИЯ И  
ПОЛОЖЕНИЯ  
ВАШЕГО  
СТРАХОВОГО  
ПЛАНА**





# УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ

**В данном руководстве по страховым выплатам содержится информация о стандартных выплатах и правилах медицинского страхования.**

Ваш страховой полис – это страховой контракт сроком на один год, заключаемый между нами и застрахованными лицами, упомянутыми в страховом сертификате. Страховой контракт включает следующие документы:

- **Руководство по индивидуальным страховым выплатам** (настоящий документ), который определяет стандартные выплаты и правила полиса медицинского страхования и должен читаться вместе со страховым свидетельством и перечнем расходов, подлежащих возмещению.
- **Страховой сертификат**, которое содержит информацию о выбранных вами планах страхования, дате начала действия и дате продления вашего страхового полиса (в том числе, дату начала действия полиса для добавленных в страховое покрытие иждивенцев), а также территорию действия страхового полиса. Этот документ также содержит информацию об иных особых условиях, касающихся вашего страхового покрытия (более подробно описанных в форме особых условий, заполненной до начала действия страхового покрытия). Вам будет выслано новое страховое свидетельство при включении членов семьи в страховое покрытие по вашему заявлению и после получения нашего одобрения, а также если нам понадобится внести в страховое покрытие какие-либо допустимые изменения.
- **Перечень расходов, подлежащих возмещению**, который содержит общую информацию о планах страхования, выбранных вами, и о соответствующих расходах, которые могут быть вам возмещены. Кроме того, в нем указаны любые виды лечения/медицинские услуги, для возмещения расходов на которые требуется получить от нас предварительное одобрение. В этом документе также указаны любые страховые выплаты, в отношении которых действуют особые ограничения, сроки ожидания, франшизы и/или доплаты.
- **Информация, предоставленная нам вами или от вашего имени** в подписанном регистрационном заявлении, заявлении о подтверждении состояния здоровья или в других заявлениях (далее обозначаемые как «соответствующие заявления»), либо в других медицинских документах.

# ИЗМЕНЕНИЯ В ВАШЕМ СТРАХОВОМ ПОЛИСЕ

## Начало действия страхования для вас и иждивенцев

Выпуская ваш страховой сертификат, мы подтверждаем принятие вашего заявления на получение страхового покрытия. Ваше покрытие считается действительным, начиная с даты, указанной в страховом сертификате. Пожалуйста, имейте в виду, что претензии на страховое возмещение не будут выплачиваться до тех пор, пока не будет внесен начальный взнос страховой премии с последующей своевременной выплатой остальных взносов.

## Включение иждивенцев в страховое покрытие

Вы можете подать заявление о включении любого члена вашей семьи в число иждивенцев, заполнив соответствующую регистрационную форму.

### ***Как мне добавить новорожденного в свой полис?***

Отправьте email по адресу [AzCareApplication@allianz.ru](mailto:AzCareApplication@allianz.ru) в течение четырех недель с момента рождения и приложите свидетельство о рождении. Мы примем ребенка без медицинского андеррайтинга, в том случае, если биологический родитель или предполагаемый родитель (в случае суррогатного материнства) застрахован с нашей компанией не менее 10 месяцев подряд. Покрытие начнется с даты принятия решения.

### ***Что произойдет, если я не уведомя вас в течение четырех недель?***

Новорожденный ребенок должен будет пройти процесс андеррайтинга, и, если решение будет положительным, покрытие начнется с даты принятия решения.

### ***Что делать, если я хочу включить в полис близнецов, детей, рожденных в результате суррогатного материнства или приемных детей?***

Близнецы, дети, рожденные в результате искусственного оплодотворения, суррогатного материнства или усыновленные, должны будут пройти процесс полного медицинского андеррайтинга и могут получить свое собственное страховое покрытие только через 90 дней после рождения или/и усыновления.

После принятия решения мы выдадим новый Страховой сертификат, в который будет включен новый иждивенец. Этот новый сертификат заменит все предыдущие версии, которые могут быть у вас с даты начала действия покрытия.

## Смена владельца полиса

В том случае, если мы получим заявку о смене владельца страхового полиса, новый владелец полиса должен будет заполнить регистрационную форму и пройти полную процедуру медицинского андеррайтинга. Если замена владельца полиса происходит из-за смерти предыдущего застрахованного лица, пожалуйста прочтите раздел «Смерть владельца полиса или иждивенца».

## Смерть владельца полиса или иждивенца

Мы надеемся, вам никогда не придется обращаться к этому разделу, однако просим запомнить, что в случае смерти владельца полиса или иждивенца, вы должны сообщить нам об этом в письменном виде в течение 28 дней.

В случае смерти владельца полиса, страховое покрытие прекращает действие и пропорциональная часть страховой премии за текущий год будет выплачена, если не было подано заявок на страховое возмещение. Пожалуйста, имейте в виду, что мы имеем право запросить свидетельство о смерти прежде, чем осуществим возврат премии. Если иждивенец, названный первым в страховом свидетельстве, пожелает, он/она может подать заявку для того, чтобы получить собственный страховой полис и включить других иждивенцев в свое страховое покрытие. Если заявка будет подана в течение 28 дней, то страховое покрытие может быть предоставлено (с нашего согласия) без включения дополнительных ограничений и исключений в дополнение к тем, которые были применены к страховому покрытию предыдущего владельца полиса.

В случае смерти иждивенца, он будет исключен из страхового покрытия и пропорциональная часть страховой премии за текущий год будет выплачена, если не было подано заявок на страховое возмещение.

## Изменение уровня страхового покрытия

Изменить уровень страхового покрытия возможно только во время продления вашего полиса. Для этого вы должны связаться с нами до наступления даты продления и обсудить существующие возможности. Если вы хотите увеличить уровень покрытия, мы можем попросить вас ответить на вопросы медицинского характера и/или согласиться на определенные исключения или ограничения дополнительного покрытия прежде, чем мы одобрим заявку. Если мы согласимся увеличить уровень вашего страхового покрытия, размер страховой премии также будет увеличен и в некоторых случаях могут быть применены сроки ожидания.

## Смена страны постоянного проживания

Мы настоятельно рекомендуем сообщать нам о смене страны постоянного проживания, так как это может повлиять на ваше страховое покрытие или размер страховых выплат, даже если вы остаетесь в пределах зоны страхового покрытия. Если вы переезжаете в страну, которая не входит в зону вашего страхового покрытия, существующий страховой полис станет недействителен. Медицинское страхование в некоторых странах регулируется местным



законодательством, в особенности для резидентов этих стран. Вам необходимо удостовериться, что страховое покрытие соответствует правовым нормам страны вашего проживания. В данном случае мы рекомендуем обратиться за независимой юридической консультацией, поскольку, может сложиться ситуация, в которой наша компания не сможет обеспечивать ваше страхование. Страховая программа, предоставляемая нашей компанией не является заменой обязательного медицинского страхования.

## **Изменение почтового адреса/адреса электронной почты**

Вся корреспонденция будет отправлена на адрес имеющийся у нас, если мы не получили запроса об использовании иного адреса. Любые изменения в вашем домашнем, рабочем адресе или адресе электронной почты должны быть доведены до нашего сведения в письменном виде в кратчайшие сроки.

## **Корреспонденция**

Переписка между нашей компанией и участниками страховых программ должна осуществляться по электронной почте или посредством традиционной почты (с оплатой ее услуг). Обычно мы не возвращаем оригиналы документов, если это не было запрошено вами при их подаче.

## **Возобновление страхового покрытия**

В зависимости от условий, указанных в разделе «Причины, по которым ваше участие в программе будет прекращено», ваш страховой полис будет продлеваться ежегодно на период следующего страхового года, если:

- Страховой план/комбинация планов все еще доступна
- Мы имеем возможность осуществлять страховую деятельность в стране вашего проживания
- Все страховые взносы были выплачены
- Детали оплаты, имеющиеся у нас, все еще действительны. Пожалуйста, сообщите нам, если детали вашего банковского счета изменились.

Вы получите новый страховой сертификат с указанием возможных изменений за один месяц до даты продления вашего страхового полиса. Если вы не получили полис, обязательно сообщите нам.

## **Изменения, которые могут быть внесены во время продления вашего страхового полиса**

Мы имеем право внести изменения в условия и положения страхового договора, которые вступят в силу с момента продления вашего страхового полиса. Условия и положения полиса и перечень расходов, подлежащих возмещению, которые существуют на момент продления полиса, будут действительны в течение следующего страхового года. Во время продления страхового полиса мы можем изменить размер страховой премии, выплаты и правила вашего

участия в программе, включая метод подсчета/определения страховой премии и/или метод и частоту уплаты страховых взносов. Эти изменения будут действительны начиная с даты продления полиса, независимо от того, когда они были произведены. Мы не будем добавлять ограничения или исключения, относящиеся к состоянию здоровья лиц, указанных в полисе, и возможным заболеваниям, существовавшим на момент начала действия медицинского страхового покрытия, при условии что мы были оповещены об этих заболеваниях до начала действия страхового полиса и что владелец полиса не подал заявления об увеличении уровня страхового покрытия.

Мы сообщим вам обо всех изменениях в письменном виде. В случае отказа от принятия внесенных нами изменений вы имеете право прекратить свое участие в программе медицинского страхования без вступления данных изменений в силу в течение 14 дней с даты официального вступления изменений в силу или в течение 14 дней с момента получения соответствующего уведомления, в зависимости от того, какое из данных событий наступило позже.

## Вы имеете право передумать

Период на раздумье: Вы можете отменить ваш страховой контракт в отношении всех застрахованных лиц, или только в отношении одного или более иждивенцев, в течение 14 дней после даты начала/продления вашего страхового полиса. Пожалуйста, имейте в виду, что мы не можем оформить прекращение вашего участия в программе задним числом.

Если вы хотите отменить контракт, пожалуйста, заполните форму «Право на изменение решения», которая входит в ваш пакет страховых документов. Эта форма может быть отправлена нам на email:

@ AzCareApplication@allianz.ru

Вы также можете отправить эту форму в отдел поддержки клиентов, по адресу, указанному на обороте данного руководства.

Если вы отмените контракт в течение 14 дней, мы выплатим полную сумму страховых взносов, уплаченных за новый страховой год, при условии, что вами не было подано заявлений на выплату страховых возмещений.

В соответствии со статьей 958 Акта о страховании, вы можете отменить страховой контракт в любое время, при условии предоставления нам письменного уведомления. В этом случае мы не должны возвращать страховые взносы, уплаченные вами за период времени после отмены вашего страхового контракта.

## Причины, по которым ваше участие в программе будет прекращено

Пожалуйста, помните, что ваш страховой контракт (а также контракт всех иждивенцев, упомянутых в страховом сертификате) будет аннулирован:

- Если вы не выплатите страховые взносы в определенные страховым контрактом сроки. Однако мы можем возобновить ваш полис без необходимости заполнять форму подтверждения состояния здоровья, если недостающая часть страховых взносов будет выплачена в течение 5 дней после определенного контрактом срока.
- Если вы не выплатите вовремя все налоги, пошлины и сборы, которые должны быть оплачены в соответствии с соглашением, заключенным с нами.
- В случае смерти владельца страхового полиса. Пожалуйста, ознакомьтесь с главой «Смерть владельца полиса или иждивенца» для получения подробной информации.
- Если существует достоверное доказательство того, что владелец полиса или любой из иждивенцев ввел нас в заблуждение или пытался это сделать, например, намеренно или по неосторожности предоставляя нам ложную информацию, скрывая от нас важную информацию, сотрудничая с третьими лицами в попытке предоставить нам ложную информацию, которая могла бы повлиять на принятие нами решения о предоставлении этим лицам страхового покрытия, начисление страховой премии или решения о покрытии понесенных расходов.
- Если вы решите прекратить действие страхового полиса, после предоставления нам письменного заявления в период 14 дней после начала действия\ или продления действия полиса. Пожалуйста, ознакомьтесь с главой «Вы имеете право передумать» для получения подробной информации.

Мы вернем часть уплаченных ранее страховых взносов, относящуюся к периоду времени после отмены вашего страхового покрытия, если в полисе не указано иначе.

Пожалуйста имейте в виду, что после отмены вашего полиса, страховое покрытие для иждивенцев также будет отменено.

## Окончание срока действия полиса

Обратите внимание, что по истечении срока действия вашего полиса ваше право на получение возмещений прекращается. Мы возместим все соответствующие расходы, понесенные в течение периода покрытия в течение трех лет с даты проведения лечения. Однако мы больше не будем покрывать какое-либо текущее или дальнейшее лечение, которое будет проводиться после истечения срока действия вашего полиса.





# ОПЛАТА СТРАХОВЫХ ВЗНОСОВ

Размер страховых взносов за каждый страховой год зависит от возраста застрахованного лица на момент начала страхового года, географического региона покрытия и страны проживания застрахованного лица, действующего размера страховых взносов, а также других факторов, которые могут оказать значительный эффект на страховое покрытие.

Соглашаясь с выбранной страховой программой, вы соглашаетесь платить страховую премию, указанную в расценках вашего страхового полиса, используя указанный в полисе метод платежа. Оплата страховых взносов должна производиться в виде авансовых платежей на протяжении всего времени участия в программе медицинского страхования. Первоначальный взнос должен быть оплачен сразу после одобрения вашей заявки. Последующие страховые взносы должны быть оплачены в первый календарный день выбранного страхового периода. Вы можете оплачивать страховую премию раз в три месяца, раз в полгода или ежегодно в зависимости выбранного вами метода платежа. Если оговоренная сумма взноса не совпадает с суммой, указанной в счете, немедленно свяжитесь с нами. Мы не несем ответственность за платежи, совершенные через третьих лиц. Ваша страховая премия должна быть выплачена в российских рублях. Если вы по каким-то причинам не можете выплатить страховую премию, пожалуйста, свяжитесь с нами:

 **+353 1 907 5951**

Изменения в условиях оплаты могут быть произведены во время продления вашего страхового полиса. Вы должны предоставить нам письменные инструкции не позднее чем за 30 дней до даты обновления полиса. Неуплата первой или последующей частей страховой премии может повлечь за собой отмену страхового покрытия.

Если страховая премия не будет оплачена в срок, мы оставляем за собой право приостановить действие страхового покрытия и отклонить возмещение расходов. Если первый страховой взнос не будет оплачен вовремя, мы оставляем за собой право отказаться от договора о страховании до тех пор, пока оплата не будет произведена. Договор считается недействительным, если только мы не предъявим судебный иск об оплате страховой премии в течение трех месяцев со времени начала действия страхового покрытия, либо с даты начала страхового года, обозначенной в страховом полисе либо со времени завершения страхового договора. Если последующие страховые взносы не будут выплачены вовремя, мы можем письменно, за счет владельца полиса, установить временной лимит (не менее двух недель) для выплаты задолженности. После этого, мы имеем право прекратить действия договора о страховании, о чем владельцу полиса будет сообщено в письменном виде. Решение вступит в силу немедленно, после чего мы снимаем с себя обязательства по оплате каких-либо страховых возмещений. Действие контракта может быть возобновлено, если

владелец полиса оплатит задолженность в течение одного месяца после аннулирования договора, или, в том случае, когда аннулирование контракта совпало с установленным временным лимитом, в течение одного месяца после истечения времени, выделенного для оплаты страховых взносов, при условии, что в указанный период времени не было предъявлено заявлений на страховое возмещение.

## Оплата других сборов

В дополнение к страховым взносам, вы должны оплачивать налоги, пошлины и другие сборы, связанные с участием в программе медицинского страхования. Вы также обязаны оплачивать новые налоги, пошлины или сборы, которые могут появиться после подписания договора о медицинском страховании, и которые мы должны получить от вас в соответствии с существующим законодательством. Эти сборы могут уже действовать на момент получения вами страхового полиса, но они могут быть введены (или изменены) впоследствии. Эти налоги будут отражены в вашем счете. Если они изменятся или будут введены новые налоги, мы сообщим вам об этом. В некоторых странах от вас также может потребоваться выплатить удерживаемый налог. В этом случае вы обязаны рассчитать и уплатить эту сумму соответствующим органам в дополнение к уплате вашей полной страховой премии на.



# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ВАШЕГО СТРАХОВОГО ПОЛИСА

- 1. Применяемая правовая норма:** Ваше участие в программе страхования регулируется законодательством Российской Федерации. Любые разногласия, которые не могут быть разрешены путем переговоров, будут поданы на рассмотрение в судебные органы России.
- 2. Экономические санкции:** Данное страховое покрытие не распространяется на деятельность или компании, действия которых производятся в нарушение санкционных законов или правовых норм, принятых Организацией Объединенных Наций, Европейским Союзом, либо любых других применимых законов или правовых норм о торговых или экономических санкциях.
- 3. Суммы, которые мы выплатим:** Наша ответственность перед застрахованным лицом ограничивается суммами, указанными в Перечне расходов, подлежащих возмещению и индоссаментами к страховому полису. Ни при каких обстоятельствах сумма страхового возмещения в рамках данного страхового покрытия, общественных систем здравоохранения или иного медицинского страхования не должна превышать сумму счета-фактуры за оказание медицинских услуг.
- 4. Кто может вносить изменения в ваш полис:** Никто, кроме назначенного представителя или руководителя программы коллективного медицинского страхования, не имеет права вносить изменения в ваш полис от вашего имени. Изменения действительны только если они были подтверждены нами в письменной форме.
- 5. Когда страховое покрытие предоставляется кем-то другим:** Мы можем отклонить иск, если вы или кто-либо из ваших иждивенцев имеете право претендовать на пособие от:
  - Общественной системы здравоохранения
  - Иной страховой компанией
  - Любой другой сторонней компанией

Если это так, вам необходимо сообщить нам и предоставить всю необходимую информацию. Вы и третья сторона не можете договориться об окончательном урегулировании или отказаться от нашего права на возмещение расходов без нашего предварительного письменного согласия. В противном случае мы имеем право получить от вас обратно уплаченную сумму и аннулировать ваше покрытие.

Мы имеем право требовать от третьей стороны возместить любую сумму, которую мы заплатили в качестве страхового возмещения, если расходы были оплачены или также покрыты ими. Это называется суброгациями. Для этого мы можем возбудить судебное разбирательство от вашего имени и за наш счет.

Мы не будем делать взносы сторонним страховщикам, если расходы полностью или частично покрываются этим страховщиком. Однако, если наш план предлагает более высокое покрытие, чем покрытие другой страховой компании, мы выплатим сумму, не покрытую ими.

**6. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор):** Мы не несем ответственности за сбой или задержки в исполнении наших обязательств в соответствии с условиями данного страхового полиса, связанные (или являющиеся следствием) с обстоятельствами непреодолимой силы, включая, в том числе, не поддающиеся прогнозированию, непредвиденные или неизбежные события, такие как крайне неблагоприятные погодные условия, наводнения, оползни, землетрясения, бури, молнии, пожары, проседания грунта, эпидемии, террористические акты, военные действия (в случае объявления войны или в иной ситуации), мятежи, взрывы, забастовки или иные трудовые волнения, гражданские волнения, диверсионные акции, лишение прав органами государственной власти и любые обстоятельства, выходящие за рамки нашего разумного контроля.

## **7. Мошенничество:**

- а) Неполное раскрытие или неразглашение вами или членами вашей семьи каких-либо фактов, имеющих существенное значение при оценке рисков и способных повлиять на принятие решений, касающихся страхового покрытия, включая, помимо прочего, информацию, указанную в соответствующем регистрационном заявлении, может повлечь аннулирование вашего страхового полиса, начиная с даты его вступления в силу, если иное не указано нами в письменном виде. Патологические состояния, возникшие в период с момента заполнения соответствующего регистрационного заявления до момента вступления в силу страхового полиса, также рассматриваются как выявленные до оформления страхового полиса, не будут включены в страховое покрытие, если мы не были об этом оповещены. Если вы не уверены в необходимости указания какой-либо информации, вы обязаны сообщить нам об этом. Если страховой контракт был признан недействительным в связи с неполным раскрытием или неразглашением каких-либо фактов, мы вернем уплаченные вами страховые взносы за исключением сумм, выплаченных в качестве возмещения медицинских расходов. Если сумма выплаченных в качестве возмещения медицинских расходов превышает сумму уплаченных страховых взносов, мы потребуем от владельца страхового полиса компенсировать нам эту сумму.
- б) В возмещении расходов будет отказано:

- Если страховой контракт будет признан недействительным в связи с предъявлением фальшивой, намеренно преувеличенной информации
- Если вы или ваши иждивенцы или любое лицо, действующее от вашего или их имени, используете мошеннические средства для получения выгоды в рамках действия страхового полиса.

Сумма любого возмещения, которое мы выплатили вам до того, как было обнаружено мошенническое действие или бездействие, будет немедленно возвращена нам. Если контракт станет недействительным из-за ложных, мошеннических, преднамеренно преувеличенных требований или использования мошеннических приемов, страховая премия не будет возмещена полностью или частично, а любые, ожидающие урегулирования, претензии будут аннулированы. В случае предъявления мошеннических требований договор будет расторгнут с даты обнаружения нами факта мошенничества.

**8. Аннулирование контракта:** Страховой контракт будет аннулирован в том случае, если страховая премия не была выплачена вами вовремя и в полном объеме. Мы сообщим вам



об аннулировании страхового покрытия и страховой контракт будет считаться аннулированным со дня появления задолженности по выплате страховых взносов. Однако, если страховая премия будет выплачена в течение пяти дней после даты, определенной в страховом полисе, страховое покрытие будет восстановлено и мы возместим медицинские расходы, возникшие в период этой отсрочки. Если задолженность будет выплачена позже, чем через пять дней, вам придется заполнить форму подтверждения состояния здоровья прежде, чем страховой полис будет восстановлен в зависимости от результатов андеррайтинга.

- 9. Связь с членами семьи:** При обслуживании вашего страхового полиса в соответствии с договором медицинского страхования в некоторых ситуациях мы можем запросить дополнительную информацию. Когда понадобится разрешить вопрос, касающийся иждивенцев, указанных в страховом полисе (например, когда нам потребуется получить электронный адрес взрослого члена семьи), мы можем связаться с владельцем полиса для получения нужной информации относительно соответствующего лица, при условии, что эта информация не содержит конфиденциальных медицинских данных о состоянии здоровья члена семьи. Аналогичным образом, все сведения о страховых выплатах, касающиеся лиц, включенных в покрытие, могут быть переданы непосредственно владельцу страхового полиса.
- 10. Использование Medi24:** обратите внимание, что служба медицинских консультаций Medi24 и предоставляемая информация и ресурсы о здоровье, не являются заменой профессиональной консультации или уходу, получаемому пациентами от врачей. Предоставляемая информация не предназначена для использования в медицинской диагностике или лечении, соответственно на нее не следует полагаться в этих целях. Всегда обращайтесь к врачу за консультацией, прежде чем начинать новое лечение или при возникновении вопросов связанных с состоянием здоровья. Вы понимаете и соглашаетесь, что Allianz не несет ответственности за любые претензии, ущерб или убытки, возникшие, как прямой или косвенный результат использования данной справочной службы или использования информационных ресурсов предоставленных данной услугой. Звонки, поступающие в Medi24, записываются и могут быть в дальнейшем использованы в целях обучения персонала, повышения качества обслуживания и регулирования страховой деятельности.



# ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ

Мы имеем право использовать персональную информацию о застрахованном лице, если он/она включен в страховое соглашение. Согласно Федеральному закону «О персональных данных» №152-ФЗ от 27 июля 2006 года, данные могут быть использованы для следующих целей: предоставление по требованию государственных/регулирующих органов, выполнение своих обязанностей по предоставлению страхового покрытия, в соответствии с соглашением, контроль качества предоставляемых услуг и/или защита интересов застрахованного лица.

Компания гарантирует, что передача нам персональных данных застрахованного лица осуществляется только с разрешения застрахованного лица, предоставленного в письменном виде, и в соответствии с постановлениями данной статьи. Данное разрешение будет оставаться в силе в течение всего время действия страхового покрытия и в течение еще 5 лет после истечения срока действия страхового полиса или его аннулирования. Пожалуйста, имейте в виду, что застрахованное лицо может отозвать его/ее разрешение, предоставив нам письменное заявление за 60 дней до этого

Использование личных данных застрахованного лица, включают все действия, предусмотренные статьей 3 Федерального закона №152-ФЗ «О персональной информации» от 27 июля 2006 года (включает все действия, осуществляемые с персональной информацией, в том числе с использованием автоматического оборудования для сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновление или изменения), выборка, использование, передача (распространение, обеспечение доступа), деперсонализация, блокирование и удаление информации). Мы также имеем право передавать персональную информацию группе компаний Allianz, в том числе осуществляя передачу персональной информации администратору, находящемуся за границей.







# ЖАЛОБЫ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

## Предъявление жалобы

Наша справочная служба всегда является первым номером, по которому вы можете позвонить, если у вас возникнут какие-либо комментарии или жалобы. Если нам не удалось решить проблему по телефону, пришлите нам email или напишите нам.

### В России

Чтобы подать жалобу в связи с лечением проводимым в России, свяжитесь с нами:

☎ **+7 495 956 2900**

@ **dk@allianz.ru**

✉ LLC IC Allianz Life, 115184, Россия, Москва, Озерковская наб., д. 30

Вы также можете высказывать свое мнение, используя электронную форму, которую можно найти на странице:

🌐 **<http://allianz.ru/ru/contacts/feedback>**

### За рубежом

Для того, чтобы подать жалобу, касающуюся медицинского обслуживания, полученного за пределами России, пожалуйста свяжитесь с нами:

☎ **+353 1 907 5951**

@ **client.servicesRU@allianz.com**

✉ Customer Advocacy Team, Allianz Partners, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Ireland.

## Посредничество

1. Любые расхождения в медицинском заключении о несчастном случае или патологическом состоянии должны стать нам известны в течение девяти недель после принятия решения.

Подобные разногласия должны быть урегулированы между двумя медицинскими экспертами, указанными вами и нашей компанией в письменном виде.

2. Если разногласия не могут быть урегулированы согласно пункту (а) выше, стороны должны предпринять попытки разрешить вопрос путем назначения посредника в соответствии с процедурой Центра эффективного разрешения споров (CEDR) для любого разногласия или претензии, вытекающих из или связанных с настоящим соглашением или его нарушением, прерыванием или аннулированием, когда предметом спора является эквивалент в виде 500000 евро и менее, а также в том случае, когда стороны не могут мирно решить спор. Стороны обязаны стремиться к согласованному назначению доверенного посредника. Если стороны не придут к согласию в вопросе выбора посредника в течение 14 дней, любая из сторон, после письменного уведомления другой стороны, может подать заявку в CEDR для назначения посредника. Для инициирования процедуры посредничества стороне необходимо в письменном виде (Уведомление об альтернативном урегулировании споров (АУС)) уведомить другую сторону спора о запросе на предоставление посредничества. Копия запроса должна быть отправлена в CEDR. Посредничество должно быть начато не позднее, чем 14 дней спустя даты уведомления АУС. Ни одна из сторон не может приступать к судебному разбирательству/арбитражу в связи с любым спором на основании данного пункта (б) до тех пор, пока стороной не предприняты попытки урегулирования спора путем посредничества, либо до прекращения процедуры посредничества, либо при отказе другой стороны от участия в посредничестве (при условии, что подобной задержкой не наносится ущерб праву на ведение судебного разбирательства). Процесс посредничества будет происходить в России. Договор о посредничестве, упоминаемый в Типовой процедуре, регулируется и интерпретируется, а также вступает в силу в соответствии с законодательством Российской Федерации. Судебная система России обладает исключительной юрисдикцией по урегулированию любых претензий, споров или разногласий, вытекающих из или происходящих в связи с посредничеством.
3. Любые споры, противоречия или претензии, которые:
  - Вытекают из или связаны с настоящим договором (или его нарушением, прекращением или недействительностью) с денежным эквивалентом, выше 500 000 евро, либо
  - Относятся к посредничеству на основании пункта (б), но не были добровольно урегулированы путем посредничества в течение трех месяцев с даты уведомления АУС

должны подлежать рассмотрению исключительно судебной системой Российской Федерации, а стороны обязаны подчиниться исключительной юрисдикции этой судебной системы. Любое судопроизводство, возбужденное на основании данного пункта (в), должно быть завершено в течение девяти календарных месяцев с даты истечения указанного трехмесячного периода.

## Судебный иск

Вы не будете возбуждать какие-либо судебные разбирательства для взыскания какой-либо суммы по страховому полису в течение не менее 60 дней после подачи нам заявки на возмещение и не более двух лет после даты этого представления, если иное не требуется в соответствии с обязательными правовыми нормами.



# ТОЛКОВАНИЕ ТЕРМИНОВ

Данные определения применяются к страховым выплатам, включенным в нашу линейку страховых продуктов, и к некоторым другим часто употребляемым терминам. Расходы, которые подлежат возмещению в соответствии с вашим страховым полисом, перечислены в перечне расходов, подлежащих возмещению. В случае включения каких-либо страховых выплат, уникальных для вашего страхового покрытия, их определения будут указаны в разделе “Примечания” перечня расходов, подлежащих возмещению. Ниже представлены определения для каждого термина, встречающегося в данном руководстве:

## А

**Администратором** вашего страхового полиса является AWP Health & Life Services Limited, компания с ограниченной ответственностью, зарегистрированная в Ирландии.

**Амбулаторная хирургия** хирургическая операция, выполненная в хирургическом отделении, медицинском учреждении, дневном стационаре или в амбулаторном отделении, при которой отсутствует необходимость в пребывании пациента в стационаре в ночное время по медицинским показаниям.

**Амбулаторное лечение** относится к медицинскому обслуживанию, предоставленному врачом, терапевтом или медицинским специалистом, не требующему госпитализации пациента.

**Амбулаторное лечение** относится к медицинскому обслуживанию, предоставленному врачом, терапевтом или медицинским специалистом, не требующему госпитализации пациента.

## Б

**Беременность** промежуток времени с момента выявления состояния до момента родов.

## В

**Вакцинация включает в себя**

- получение первичных и вторичных инъекций антигена, требуемое законодательством страны где проходит лечение
- вакцинация путешественников по медицинским показаниям
- профилактика малярии

Расходы на оплату консультации для введения вакцины, а также стоимость самой вакцины, включены в страховое покрытие. Пожалуйста, имейте в виду, что вакцинация детей до 13 лет не покрывается данной страховой программой. Если вы выбрали программы страхования для амбулаторного лечения, мы покроем вакцинацию детей до 13 лет из пакета превентивного страхования ребенка.

**Врач общей практики** это специалист, имеющим лицензию на медицинскую практику в соответствии с законодательством страны, в которой проводится лечение, практикующий в рамках своей лицензии.

**Вы/Ваш** относится к определенному лицу, указанному в страховом полисе в качестве застрахованного лица.

## Д

**Диагностические тесты** относится к исследованиям, таким как рентген или анализы крови, проводимые в диагностических целях. Эти тесты покрываются,



проявления симптомов или когда это необходимо после результатов других медицинских тестов. Этот бенефит не распространяется на ежегодные осмотры или плановые обследования..

**Долгосрочный уход за больным** это уход в течение продолжительного времени после завершения неотложного лечения, чаще всего, лечения хронического заболевания, или нетрудоспособность, требующая периодического, кратковременного или постоянного ухода. Долгосрочный уход за больным может быть предоставлен на дому, в местном сообществе, в медицинском учреждении или в доме для инвалидов или престарелых.

**Доплата** это когда вы оплачиваете процент от медицинских расходов. В вашем Перечне расходов, подлежащих возмещению будет указано, применимо ли это к вашему плану.

**Дополнительное лечение** лечебно-диагностические процедуры, проводимые за пределами лечебных учреждений, где практикуют традиционную западную медицину. К ним относятся только методы хиропрактики, остеопатии, китайского траволечения и гомеопатии, акупунктуры и подологии, практикуемые лицензированными специалистами.

**Дородовое наблюдение** включает общее обследование и последующие анализы, назначаемые во время беременности. Для женщин старше 35 лет дородовое наблюдение включает Тройной тест Барта, четырехвалентный скрининг-тест, тест Спина Бифида, амниоцентез и связанные с ним анализы ДНК.

## 3

**Заболевания, выявленные до оформления страхового полиса** это медицинские заболевания, один или несколько симптомов которых проявились в какой-то момент в течение вашей жизни или жизни ваших иждивенцев, независимо от того, обращались ли вы или члены вашей семьи за медицинской помощью или лечением. Мы сочтем любое такое заболевание существовавшим ранее, если мы можем разумно предположить, что вам или вашим иждивенцам было известно об этом до даты начала действия полиса. Ваш полис будет включать ранее существовавшие заболевания, если мы не сообщим вам иное в письменной форме.

Мы также будем рассматривать как уже существующие любые заболевания, которые возникнут между датой заполнения вами Регистрационной формы и более поздней из следующих дат:

- Дата выдачи нами вашего Страхового сертификата или
- Дата начала действия страхового полиса

Такие заболевания подвергаются процедуре медицинского андеррайтинга, и если вы не сообщаете о их наличии, расходы на их лечение не возмещаются. Обратитесь к разделу "Примечания" перечня расходов, чтобы убедиться в

том, что заболевания, выявленные до оформления страхового полиса, включены в ваше страховое покрытие.

**Застрахованное лицо** - это вы и ваши иждивенцы, указанные в Страховом свидетельстве

## И

**Иждивенец** это ваш супруг или партнер и не состоящие в браке дети, которые указаны как иждивенцы в вашем страховом свидетельстве. Дети включаются в полис до дня, предшествующего их 18-летию; или до дня до своего 24-летия, если они учатся на дневном отделении.

## Л

**Лазерная коррекция зрения** предварительные обследования и хирургическая процедура с применением лазерных технологий по изменению рефракции одного или обоих глаз.

**Лечение** относится к медицинской процедуре (или процедурам), направленной на излечение или облегчение состояния, связанного с заболеванием или травмой.

**Лечение бесплодия** относится ко всем инвазивным исследованиям, необходимым для установления причины бесплодия, таким как гистеросальпингограмма, лапароскопия или гистероскопия. Он также охватывает такое лечение, как оплодотворение InVitro (ЭКО), для диагностированных случаев бесплодия. Мы покроем стоимость лечения застрахованного участника, который его получит, в пределах лимита, указанного в перечне расходов. Вы не можете включить в свое страховое покрытие застрахованного супруга/партнера расходы, которые превышают лимит вашего пособия.

Все неинвазивные исследования, предпринятые для установления причины бесплодия, покрываются в пределах Амбулаторного плана (если он у вас есть). Примерами бенефитов, которые покрывают неинвазивные процедуры и исследования, являются «Диагностические тесты», «Оплата услуг практикующего врача» и «Оплата услуг специалиста».

Близнецы, дети, рожденные в результате искусственного оплодотворения, суррогатного материнства или усыновленные, должны будут пройти процесс полного медицинского андеррайтинга и могут получить свое собственное страховое покрытие только через 90 дней после рождения или/и усыновления.

**Лечение онкологических заболеваний** относится к оплате услуг медицинских специалистов, диагностических исследований, лучевой терапии, химиотерапии и оплате услуг медицинского учреждения, связанных с назначением и проведением лечения против рака с момента постановки диагноза. Страховому возмещению подлежат медицинские приспособления, такие, как парик в случае потери волос

или бюстгальтер с протезом необходимые в результате лечения рака.

**Лечение расстройств аутистического спектра** относится к ряду методов лечения для улучшения навыков застрахованного человека с аутизмом. Это включает в себя специализированное лечение и аккредитованные поведенческие программы. Лечение покрывается как часть бенефита «Психиатрическое и психотерапевтическое лечение» если он входит в ваш амбулаторный план. Возможные ограничения будут указаны в перечне расходов. Мы не оплачиваем прием, пребывание или лечение в специализированных учебных заведениях.

**Лечение расстройств пищевого поведения** относится к комбинации психотерапии, включая когнитивно-поведенческую терапию, медицинский мониторинг, назначенные лекарства и консультации по питанию для лечения нервной анорексии, нервной булимии и расстройства переедания. Все дневные или стационарные госпитализации должны включать в себя рецептурные лекарства, связанные с этим заболеванием. Амбулаторное лечение (если оно оплачивается) требует направления врача и первоначально ограничено 10 сеансами на одно состояние. После каждых 10 сеансов психиатр должен пересматривать лечение. Если вам нужно больше сеансов, вы должны отправить нам отчет о ходе лечения, в котором будет указан диагноз и медицинская необходимость дальнейшего лечения.

**Логопедическое лечение** осуществляемое квалифицированным врачом-логопедом лечение с целью устранения нарушений речи, являющихся следствием физических недостатков, включающих, помимо прочего, закупорку носовых ходов, нейрогенное расстройство (например, парез мышц языка, травма головного мозга) или дефекты речи, связанные со структурой речевого аппарата (например, волчья пасть).

# M

**Медицинская репатриация** дополнительный вид страхового обеспечения, информация о котором, в том случае, если эта услуга включена в ваш страховой план, указывается в перечне расходов, подлежащих возмещению. Данная страховая выплата позволяет возместить расходы на медицинскую транспортировку в страну постоянного пребывания (вместо транспортировки в ближайший центр, оказывающий соответствующий вид медицинской помощи) по вашему решению и при местной недоступности необходимого лечения, обеспеченного страховкой. Данное правило применимо только в том случае, если страна вашего постоянного пребывания входит в географическую зону вашего страхового покрытия. По завершении лечения расходы на медицинскую транспортировку в страну постоянного пребывания (в соответствии с тарифами эконом-класса) подлежат страховому возмещению. Обратная поездка должна быть осуществлена в течение одного месяца после завершения лечения.

При первых признаках необходимости репатриации пациента необходимо известить нашу компанию. С этого

момента мы берем на себя ответственность по организации и координации всех этапов репатриации непосредственно до момента его благополучной доставки в место оказания надлежащей медицинской помощи. В случае проведения процедуры репатриации третьими лицами, наша компания оставляет за собой право отказать в возмещении любых понесенных в связи с этим расходов.

**Медицинская эвакуация** осуществляется в следующих случаях

- необходимое лечение, входящее в страховое покрытие, не может быть предоставлено в медицинском учреждении по вашему постоянному месту жительства
- в случае отсутствия подходящей для переливания крови в экстренных случаях

Мы эвакуируем вас с помощью транспортного средства службы скорой помощи, вертолета или самолета в ближайшее медицинское учреждение, предоставляющее требуемое лечение (вне зависимости от того, находится оно в стране вашей национальной принадлежности или нет). Медицинская эвакуация осуществляется по требованию лечащего врача и производится наиболее экономичным видом транспорта, учитывая состояние здоровья застрахованного. По завершении лечения, мы также покроем расходы (в соответствии с тарифами эконом-класса) по возвращению эвакуированного лица в страну постоянного места жительства.

Если **после прохождения лечения в стационаре** эвакуация или перевозка не представляется возможной по медицинским показаниям, мы возместим ваши расходы по проживанию в отдельном гостиничном номере с удобствами в течение максимального срока, составляющего семь дней. Не подлежат возмещению расходы, связанные с проживанием в номерах четырех- и пятизвездочных гостиниц, а также расходы, связанные с проживанием сопровождающего лица.

В случае перевозки застрахованного лица в ближайшее медицинское учреждения **для получения текущего лечения**, расходы на проживание в отдельном гостиничном номере с ванной комнатой также подлежат страховому возмещению. Сумма расходов на проживание не должна превышать сумму расходов на перевозку застрахованного между ближайшим медицинским учреждением и страной постоянного места жительства. Расходы, связанные с проживанием сопровождающего лица, не подлежат страховому возмещению.

Если прошедшая надлежащий контроль кровь для переливания недоступна в месте вашего пребывания, мы постараемся найти и транспортировать такую кровь и стерильное оборудование для ее переливания, если это рекомендовано лечащим врачом. Это также относится к ситуациям, когда переливание крови рекомендовано нашими медицинскими экспертами. Ни мы, ни наши представители не несут ответственности за безрезультатность подобных попыток, а также за использование медицинскими специалистами зараженной крови или оборудования.

При первых признаках того, что вам потребуется эвакуация, вы должны известить нас об этом. С этого момента мы берем на себя ответственность по организации и

координации всех этапов эвакуации застрахованного до момента его благополучной доставки в место оказания надлежащей медицинской помощи. В случае если эвакуация была организована не нами, мы оставляем за собой право отказать застрахованному в возмещении любых расходов.

#### **Медицинские приспособления (назначенные врачом)**

это любые инструменты, аппараты или устройства, необходимые (по медицинским показаниям) для обеспечения нормальной жизнедеятельности застрахованного лица в повседневной жизни насколько это возможно. В том числе:

- Биохимическая поддержка, такая, как инсулиновая помпа, глюкометры и установки для перитонеального диализа
- Средства помощи при передвижении, такие, как костыли, инвалидные коляски, ортопедические опоры, искусственные конечности и протезы
- Слуховые аппараты и искусственная гортань
- Медицинские компрессионные носки разных классов компрессии.
- Повязки для длительно незаживающих ран и карманы для стомы

Расходы на медицинские приспособления, используемые при паллиативном лечении или долгосрочном уходе за больным (см. определения паллиативного ухода и долгосрочного ухода за больным) возмещению не подлежат.

**Медицинский андеррайтинг** это оценка страхового риска, основанная на информации, которую вы предоставляете нам при подаче заявления на страхование. Наша команда андеррайтинга использует эту информацию для определения условий нашего предложения.

**Медицинский специалист** это лицензированным врач, обладающий дополнительной квалификацией и опытом, необходимыми для работы в качестве специалиста по диагностическим методам, лечению и профилактике в определенной области медицины.

**Медицинский специалист** это лицензированным врач, обладающий дополнительной квалификацией и опытом, необходимыми для работы в качестве специалиста по диагностическим методам, лечению и профилактике в определенной области медицины.

**Медицинское учреждение** любое учреждение, имеющее лицензию на оказание медицинских услуг или проведение хирургического вмешательства в стране, где оно ведет свою деятельность, и где пациент находится под постоянным наблюдением медицинских специалистов. Следующие учреждения не рассматриваются в качестве медицинских учреждений: дома отдыха и дома для престарелых, санатории, лечебные центры и центры восстановительного лечения.

**Местная скорая помощь** покрывает расходы на местную машину скорой помощи, которая доставит застрахованного из дома или места аварии в больницу или из одной больницы в другую.

**Мы/наш/нас** the LLC IC Allianz Life.

# Н

**Наследственная предрасположенность** существует в том случае, если у одного из родителей, бабушки/дедушки, родного брата/сестры, ребенка, дяди или тети застрахованного лица ранее было диагностировано рассматриваемое заболевание.

**Необходимая медицинская помощь** это виды лечения, медицинские услуги или лекарственные препараты, которые отвечают следующим условиям:

- а) Необходимые для постановки диагноза или лечения заболевания или травмы
- б) Соответствующие симптомам пациента, диагнозу или лечению по устранению причин заболевания или травмы;
- в) Находящиеся в соответствии с существующими в данный момент в медицинском сообществе традиционной медицинской практики и профессиональными стандартами оказания медицинской помощи. Это не относится к дополнительным методам лечения, если они входят в ваш страховой план;
- д) Требующиеся по иным причинам, чем комфорт и удобство пациента или его лечащего врача;
- е) Медицинская ценность которых обоснована и общеизвестна. Это не относится к **дополнительным методам лечения**, если они входят в ваш страховой план
- ф) Считающиеся наиболее подходящим типом и уровнем оказания услуг или прописываемых лекарственных средств;
- г) Оказываемые в соответствующем учреждении, соответствующей обстановке и на соответствующем уровне обслуживания для прохождения пациентом лечения от имеющегося заболевания;
- h) Оказываемые в течение соответствующего заболеванию периода времени

В контексте данного определения, термин “соответствующий” означает принятие во внимание безопасность пациента и эффективность затрат. В случаях стационарного лечения, необходимость медицинского вмешательства также означает невозможность постановки диагноза или безопасного и эффективного проведения лечения в амбулаторных условиях.

**Неотложная медицинская помощь, оказанная в амбулаторных условиях** это лечение, полученное в травматологическом отделении или палате скорой помощи медицинского учреждения в течение 24 часов после несчастного случая или внезапной болезни, если застрахованный не занимает отдельное место в палате, ввиду отсутствия медицинских показаний. Если план амбулаторного медицинского обслуживания был включен работодателем в план медицинского страхования, вы имеете право на возмещение расходов на получение амбулаторного медицинского обслуживания, не связанного с несчастным случаем или внезапной болезнью, в дополнение к неотложной амбулаторной помощи.

**Неотложная медицинская помощь за пределами территории страхового покрытия полиса** это лечение неотложных медицинских состояний во время деловой или туристической поездки в страну, не входящую в зону действия вашего полиса. Данное страховое покрытие дает вам право на получение неотложной медицинской помощи в течение шести недель во время каждой поездки на сумму, не превышающую максимальную сумму страхового возмещения, в результате несчастного случая или в случае внезапного возникновения или ухудшения симптомов тяжелого заболевания, представляющего непосредственную угрозу вашему здоровью. Неотложной считается только медицинская помощь, оказанная терапевтом, практикующим врачом или иным медицинским специалистом в течение 24 часов с момента наступления экстренного случая. Страховое покрытие не распространяется на терапевтические процедуры или реабилитационное лечение, не являющееся неотложным, даже если вы не в состоянии вернуться в географическую зону покрытия страхового полиса. Также не подлежат возмещению расходы, связанные со стандартными акушерскими услугами, ведением беременности, родами и связанными с ними осложнениями. Пожалуйста, держите нас в курсе, если собираетесь покинуть зону страхового покрытия на период свыше шести недель.

**Неотложная стоматологическая помощь, оказанная в амбулаторных условиях** это лечение, полученное в палате скорой помощи или отделении неотложной стоматологической хирургии для снятия острой зубной боли вызванной несчастным случаем или травмой естественного зуба, включая ампутацию или экстирпацию пульпы и последующие временное пломбирование, ограниченное тремя пломбами в течение одного страхового года. Только медицинская помощь, полученная в течение 24 часов с момента наступления внезапной болезни или несчастного случая, считается неотложной. Страховое покрытие не распространяется на зубные протезы или эндодонтическое лечение. Если план стоматологического лечения был включен вашим работодателем в план медицинского страхования, вы имеете право на возмещение расходов на получение стоматологического медицинского обслуживания, не связанного с несчастным случаем или внезапной болезнью, в дополнение к неотложной амбулаторной стоматологической помощи.

**Неотложная стоматологическая помощь, оказанная в условиях стационара** относится к процедурам снятия острой зубной боли, наличие которой связано с причиненной в результате несчастного случая травмой, требующей госпитализации. Только медицинская помощь, полученная в течение 24 часов с момента наступления внезапной болезни или несчастного случая, считается неотложной. Пожалуйста, обратите внимание, страховое покрытие не распространяется на последующее стоматологическое лечение, хирургию, зубные протезы, ортодонтическое или пародонтологическое лечение. В случае, если ваш страховой полис включает возмещение расходов за вышеперечисленные процедуры, это будет указано в перечне расходов, подлежащих возмещению.

**Несчастный случай** внезапный непредвиденный случай, приводящий к травме застрахованного человека, происходящий по вине внешних обстоятельств. Причины и симптомы такого ущерба требуют соответствующего

лечения и должны поддаваться объективной медицинской оценке, дающей возможность постановить диагноз.



**Ожирение** диагностируется в тех случаях, когда индекс массы тела (ИМТ) пациента превышает 30 (калькулятор ИМТ находится на нашем веб-сайте: [www.allianzworldwidecare.com](http://www.allianzworldwidecare.com)).

**Оплата услуг акушерки** относится к вознаграждению акушерки или медсестры, прошедшей необходимую подготовку и сдавшей соответствующие государственные экзамены для осуществления данного вида деятельности в стране прохождения лечения.

**Оплата услуг врача общей практики** относится к безоперационному лечению, проведенному или назначенному врачом.

**Оплата услуг диетолога** относится к консультативным услугам компетентного диетолога или врача-нутрициониста, имеющего соответствующую квалификацию и лицензию на осуществление медицинской деятельности в стране, в которой предлагается лечение. Если данный вид медицинского обслуживания предусмотрен вашим страховым планом, вы имеете право на возмещение расходов только при наличии предусмотренного полисом диагностированного заболевания.

**Оплата услуг медицинского специалиста** относится к нехирургическому лечению, проводимому или проводимым лицензированным врачом. Это пособие не включает оплату услуг психиатра, психолога или любого лечения, которое уже покрывается другим пособием в вашем перечне расходов. Мы не покрываем специализированное лечение, исключенное из вашего полиса.

**Ортодонтическое лечение** это лечение с использованием специальных приспособлений для исправления прикуса, выравнивания зубов и восстановления их основных функций. Мы покрываем только ортодонтическое лечение, которое соответствует критериям медицинской необходимости, описанным ниже. Поскольку критерии очень технические, пожалуйста, свяжитесь с нами перед началом лечения, чтобы мы могли проверить, соответствует ли ваше лечение критериям.

**Критерии медицинской необходимости:**

- Увеличенный оверджет > 6mm но <= 9 mm
- Обратный оверджет > 3.5 mm без проблем с жеванием или речью
- Передний или задний перекрестный прикус с расхождением > 2 mm между ретрузионным контактом и межжуспальным положением
- Сильное смещение зубов > 4
- Сильный боковой или передний открытый прикус > 4 mm
- Усиленный и полный прикус с травмой десны или неба
- Менее обширная гиподонтия, требующая предварительной ортодонтии или закрытия



ортодонтического пространства, чтобы избежать необходимости в протезе

- h) Задний язычный перекрестный прикус без функционального окклюзионного контакта в одном или нескольких щечных сегментах
- i) Обратный оверджет > 1 мм, но <3,5 мм с зарегистрированными затруднениями жевания и речи
- j) Частично прорезавшиеся зубы, задевающие соседние зубы
- k) Существующие лишние зубы

Вы должны будете предоставить дополнительную информацию, доказывающую, что ваше лечение было проведено по медицинским показаниям и что вы вправе получить страховое возмещение. В качестве дополнительной информации могут выступать следующие документы: :

- Медицинские отчеты, составленные врачом, поставившим диагноз (тип неправильного прикуса) и описание симптомов пациента, которые возникли из-за ортодонтического заболевания.
- План лечения, в котором указана предположительная длительность лечения, примерная стоимость лечения и типы использованных материалов и оборудования.
- Стоимость лечения, согласованная с медицинским учреждением.
- Доказательство того, что ортодонтическое лечение было оплачено.
- Фотография обеих челюстей, на которой ясно видно положение зубов до лечения.
- Клиническая фотография челюстей в центральной окклюзии с фронтального и бокового обзора.
- Ортопантограмма (панорамный рентген).
- Профильный рентген (цефалометрия).
- Любые другие документы, которые могут потребоваться, чтобы оценить вашу заявку.

Пожалуйста, имейте в виду, что мы возмещаем расходы на проведение ортодонтической процедуры, в которой использовались металлические брекеты и/или обычные съёмные приспособления. Расходы на косметические приспособления, такие, как лингвальные брекеты и невидимые каппы, будут возмещены в пределах цены на металлические брекеты, в соответствии с ограничением страховых выплат на ортодонтическое лечение и протезирование зубов.

**Ортомоллекулярная терапия** это процедуры, направленные на восстановление оптимальной экологической среды соматических клеток пациента посредством коррекции недостатков на молекулярном уровне на основе их биохимического состава. Лечение проводится такими веществами как витамины, минералы, ферменты, гормоны и т. д.

**Осложнения при родах** под этим понимаются только следующие состояния, возникающие во время родов и требующие проведения стандартной акушерской помощи: послеродовое кровотечение, задержка отделения плаценты, кесарево сечение по медицинским показаниям. Медицинская помощь при осложнениях родов оплачивается только в случаях, когда в страховой план включены страховые выплаты категории "Стандартные акушерские услуги".

**Осложнения течения беременности** относятся к осложнениям, связанным со здоровьем матери. Только расходы, связанные со следующими осложнениями в пренатальном периоде, подлежат возмещению: внематочная беременность, гестационный диабет, преэклампсия, выкидыш, угроза выкидыша, мертворождение и хорионаденома.

**Острые заболевания** это болезни, симптомы которых развиваются внезапно.

**Очки и контактные линзы (выписанные врачом после проверки зрения)** будут возмещены расходы на проверку зрения, выполненную специалистом по коррекции зрения или офтальмологом (однократно в течение страхового года), а также на покупку линз или очков.



**Паллиативное лечение** это текущее лечение с целью облегчения физических/психологических страданий, связанных с прогрессирующим течением неизлечимой болезни, и поддержания качества жизни. К нему относятся стационарное и амбулаторное медицинское обслуживание или оказание медицинской помощи в дневном стационаре, связанное с постановкой смертельного диагноза, при котором лечение не рассматривается как способ излечения заболевания. Мы также покроем расходы на физический уход, психологическую помощь, пребывание в стационаре медицинского учреждения или хосписе, посторонний уход и назначенные лекарства.

**Пародонтологическое лечение** относится к стоматологическому лечению, связанному с болезнью десен.

**Партнер** это человек, с которым вы жили в супружеских отношениях в течение непрерывного периода в 12 месяцев.

**Пересадка внутренних органов** это хирургическое вмешательство, проводимое для пересадки следующих органов и/или тканей: сердце, сердце/клапан, сердце/легкое, печень, поджелудочная железа, поджелудочная железа/почка, почка, костный мозг, паразитовидная железа, пересадка мышечной и костной тканей, а также роговицы. Расходы по поиску органов возмещению не подлежат.

**Подология** имеющее медицинское показания лечение, проводимое врачом, владеющим государственной лицензией на ведение практики.

**Послеродовой уход** относится к стандартной послеродовой медицинской помощи, получаемой матерью в период времени до шести недель после родов.

**Пребывание в стационаре** означает пребывание в отдельной палате или палате на 2-3 человек, в соответствии с положениями перечня расходов, подлежащих возмещению. Палата повышенной комфортности, номер-люкс и палата из нескольких комнат не входят в страховое покрытие. Просим обратить

внимание на то, что расходы на пребывание в стационаре возмещаются только в том случае, если ваш страховой план не предусматривает никаких других выплат, связанных с требуемым стационарным лечением. В противном случае, расходы на пребывание в стационаре включаются в конкретную категорию расходов на стационарное лечение и возмещаются в соответствии с установленными ограничениями страховых выплат. К категориям, включающим в себя возмещение расходов на пребывание в стационаре в соответствии с установленными ограничениями, относятся получение психиатрической и психотерапевтической помощи, пересадка органов, лечение онкологических заболеваний, стандартные акушерские услуги, паллиативное лечение и долгосрочный уход за больным (если они предусмотрены вашим страховым планом).

**Профилактическая хирургия** профилактическая мастэктомия или овариэктомия. Мы оплачиваем расходы на профилактическую хирургию, если застрахованное лицо:

- Имеет прямых родственников с анамнезом заболевания, входящего в состав наследственного онкологического синдрома, или рака яичников, а также
- По данным генетического анализа доказано наличие наследственного онкологического синдрома.

**Профилактические мероприятия для детей** включают стандартные обследования и процедуры вакцинации детей в возрасте до 13 лет включительно.

**Профилактическое лечение** это лечение, пройденное в отсутствие клинических симптомов заболевания в момент лечения. Примером такого лечения является удаление предраковых опухолей (например, родинок).

**Прямая наследственная предрасположенность** существует в том случае, если у одного из родителей, бабушки/дедушки, родного брата/сестры или ребенка застрахованного лица ранее было диагностировано рассматриваемое заболевание.

**Психиатрическое и психотерапевтическое лечение** относится к лечению психических, поведенческих и личностных расстройств, включая расстройства аутистического спектра и расстройства пищевого поведения. Лечение должен проводить психиатр, клинический психолог или лицензированный психотерапевт. Состояние должно быть клинически значимым, а лечение необходимо с медицинской точки зрения. Все амбулаторные или стационарные госпитализации должны включать рецептурные лекарства, связанные с этим заболеванием. Амбулаторное психотерапевтическое лечение (если оно оплачивается) требует направления врача и изначально ограничено 10 сеансами на одно состояние. После каждых 10 сеансов психиатр должен оценивать проведенное лечение. Если вам нужно больше сеансов, вы должны отправить нам отчет о ходе лечения, в котором будет указан диагноз и медицинская необходимость дальнейшего лечения.

**Психологические консультации** доступны через нашу Программу помощи сотрудникам (ППС) и относятся к краткосрочной помощи, ориентированной на решение проблем, и обычно касаются текущих проблем, которые легко решаются на сознательном уровне. Эта услуга не

предназначена для долгосрочных ситуаций или лечения клинических заболеваний. ППС может помочь вам и вашим родственникам справиться со сложными ситуациями, которые могут возникнуть в жизни, такими как стресс, беспокойство, тяжелая утрата, проблемы на рабочем месте, проблемы в отношениях, трудности привыкания к другой культуре, преодоление изоляции и одиночества. Для получения дополнительной информации см. раздел «Программа помощи сотрудникам (ППС)» этого руководства.

## Р

**Разумный и общепринятый** относится к обычным расходам на лечение в стране лечения. Мы возмещаем медицинские услуги только поставщикам медицинских услуг, если их оплата является разумной и общепринятой и соответствует стандартным и общепринятым медицинским процедурам.

**Расходы на одно сопровождающее лицо при эвакуации/репатриации застрахованного** это транспортные расходы одного лица, сопровождающего пациента, которому необходима эвакуация/репатриация. В случае, когда нахождение сопровождающего вместе с пострадавшим в одном транспортном средстве невозможно, транспортные расходы экономического класса подлежат возмещению. По завершении лечения, мы также покроем расходы по возвращению сопровождающего лица в страну из которой была совершена эвакуация/репатриация. Проживание в отеле, а также иные связанные с этим расходы возмещению не подлежат.

**Расходы по пребыванию в стационаре одного из родителей при госпитализации застрахованного ребенка** относятся к стоимости пребывания одного из родителей в стационаре в течение срока госпитализации застрахованного ребенка для получения лечения, входящего в страховое покрытие. В случае отсутствия мест в стационаре, вы имеете право на возмещение расходов, эквивалентных дневной стоимости номера трехзвездочной гостиницы в качестве компенсации расходов на проживание. Иные расходы, включающие, помимо всего прочего, питание, расходы на телефонную связь или печатные СМИ, возмещению не подлежат. Сверьтесь с перечнем расходов, подлежащих возмещению, чтобы убедиться, что Ваш ребенок попадает под установленные возрастные ограничения.

**Реабилитация** это сочетание физиотерапии, трудовой терапии и логопедического лечения, направленное на восстановление нормального внешнего вида и/или функционирования конечностей и внутренних органов застрахованного после перенесенной острой формы заболевания или травмы. Расходы, связанные с реабилитацией, подлежат возмещению только в том случае, если восстановительная терапия была начата в течение 14 дней после окончания лечения по снятию острой формы заболевания и/или хирургического лечения, и проводится в лицензированном реабилитационном учреждении.

**Регулярные медицинские осмотры, включая скрининговые обследования для выявления заболеваний на раннем этапе** это проверки здоровья, анализы и обследования, проводимые с определенными возрастными интервалами без каких-либо клинических симптомов.

**Репатриация останков** перевозка останков застрахованного лица из страны постоянного проживания в страну погребения. Страховое покрытие включает, помимо прочего, оплату расходов на бальзамирование, контейнер для перевозки тела, транспортные расходы, а также расходы на получение всех необходимых разрешений на перевозку останков. Расходы на кремацию подлежат возмещению только в том случае, если на это есть законные основания. Расходы сопровождающего лица не подлежат возмещению, если в перечне расходов, подлежащих возмещению, в графе "особые расходы" не указано иное.

**Рецептурные лекарственные средства** это продукты и препараты, требующие наличия рецепта для приобретения с целью лечения диагностированных заболеваний или компенсации недостатка жизненно необходимых веществ, включающие, помимо прочего, инсулин, иглы для подкожных инъекций и шприцы. Эффективность этих лекарственных средств при лечении соответствующего заболевания должна быть клинически подтверждена и признана органами государственного контроля за качеством лекарственных средств в стране прохождения лечения.

**Рецептурные стоматологические лекарственные средства** лекарственные средства, отпускаемые по рецепту стоматолога для лечения воспаления или инфекции полости рта. Эффективность рецептурных препаратов для лечения конкретного заболевания должна быть подтверждена, а препарат признан регулирующим органом оборота лекарственных средств в стране прохождения лечения. К препаратам не относятся жидкости для полоскания рта, препараты фтора, антисептические гели и зубные пасты.

## C

**Срок ожидания** это период времени, начало которого является датой вступления в силу вашего полиса медицинского страхования (или датой начала действия покрытия, если вы являетесь членом семьи), в течение которого вы не имеете права на получение страхового возмещения за определенные виды медицинских услуг. В перечне расходов, подлежащих страховому возмещению, приведен список медицинских услуг, на которые распространяется данное правило.

**Стандартные акушерские услуги** включают все обоснованные медицинские расходы по ведению беременности и родовспоможению, включая оплату пребывания в родильном доме, консультаций специалистов, пред- и послеродового ухода за матерью, услуг акушерки (только во время родов), а также стандартных расходов по уходу за новорожденным в

течение первых семи дней жизни. Обратите внимание, что расходы на внеплановый медицинский уход за новорожденным, в том числе, пребывание в специализированном отделении для новорожденных или интенсивная терапия новорожденных данной страховой выплатой не обеспечиваются. Расходы, на лечение осложнений беременности и родов не подлежат обеспечению в рамках данного вида страховки. Кроме того, при отсутствии медицинской необходимости в проведении кесарева сечения, расходы на данную операцию будут возмещены в пределах стоимости естественного родовспоможения данного медицинского учреждения и в соответствии с установленными ограничениями страховых выплат за данный вид медицинских услуг. Если компенсация расходов, связанных с домашним родовспоможением включена в ваш план медицинского страхования, вы имеете право на одновременную денежную выплату, сумма которой указана в перечне расходов, подлежащих возмещению. Просьба иметь в виду, что близнецы, рожденные в результате искусственного оплодотворения, дети от суррогатных матерей или усыновленные дети должны пройти процедуру полного медицинского андеррайтинга (приема на страхование), а свою собственную страховку могут получить только спустя 90 дней после рождения или/и усыновления.

**Стационарное лечение** относится к лечению, получаемому в медицинском учреждении, где пациент (по медицинским показаниям) находится в ночное время.

**Стоматологическая хирургия** включает хирургическое удаление зубов, а также другие хирургические процедуры связанные с зубами например, апикоектомия, и рецептурные стоматологические лекарственные средства. Все расходы за диагностические процедуры, требующиеся для установления необходимости стоматологической хирургии, включая лабораторные анализы, рентген, КТ и МРТ, подлежат страховому возмещению. Стоматологическая хирургия не включает хирургическое лечение, связанное с установкой зубных имплантатов.

**Стоматологическое лечение** включает ежегодный осмотр, установку обычных пломб, связанных с наличием кариеса и отверстий в полости зубов, а также эндодонтическое лечение.

**Стоматологическое протезирование** включает коронки, вкладки, наружные вкладки, адгезивную реконструкцию/реставрацию, установку моста, зубных протезов и имплантатов, а также все необходимое и сопутствующее лечение.

**Страна национальной принадлежности** это страна, гражданином которой вы являетесь или страна вашего постоянного проживания.

**Страна постоянного места проживания** страна, где вы и члены вашей семьи (если применимо) проживаете более шести месяцев в году.

**Страховой год** начинается с даты вступления в силу страхового покрытия, указанной в страховом сертификате, и оканчивается в точности через 1 год.

**Страховой сертификат** документ, выпущенный в нашей компании, в котором отражены особенности вашего

страхового покрытия. Он доказывает наличие страховых отношений между вами и нашей компанией.

**Страховые выплаты для лечения ВИЧ/СПИД** бенефит, который включает консультации, обследования, стационарное и амбулаторное лечение, связанное с диагностикой вируса иммунодефицита человека (ВИЧ) или синдрома приобретенного иммунодефицита (СПИД). Если этот бенефит включен в ваш план, это будет указано в перечне расходов, подлежащих возмещению

## T

**Терапевт** это квалифицированный мануальный терапевт, остеопат, китайский травник, гомеопат, специалист по иглоукалыванию, физиотерапевт, логопед, специалист по трудовой терапии или терапии глазодвигательных нарушений, обладающий соответствующей лицензией в стране прохождения лечения.

**Терапия глазодвигательных нарушений** это разновидность эрготерапии, направленная на синхронизацию движений глаз при отсутствии координации глазных мышц.

**Транспортные расходы застрахованных членов семьи в случае репатриации тела (останков)** это транспортные расходы (в разумных пределах) любого застрахованного члена семьи, постоянно проживающего вместе с владельцем полиса за рубежом, связанные с возвращением в страну проживания/захоронения скончавшегося. Проживание в отеле, а также иные связанные с этим расходы возмещению не подлежат.

**Транспортные расходы застрахованных членов семьи в случае эвакуации/репатриации** это транспортные расходы (в разумных пределах) всех застрахованных членов семьи пострадавшего, которому необходима эвакуация/репатриация, в том числе включая несовершеннолетних детей, которые, в противном случае, могут остаться без присмотра взрослых. В случае, когда нахождение сопровождающего вместе с пострадавшим в одном транспортном средстве невозможно, транспортные расходы экономического класса подлежат возмещению. При репатриации застрахованного лица, компания возместит (в разумных пределах) транспортные расходы застрахованных членов его семьи лишь в том случае, если репатриация предусмотрена соответствующим страховым планом. Проживание в отеле, а также иные связанные с этим расходы возмещению не подлежат.

**Транспортные расходы застрахованных членов семьи к месту нахождения родственника в том случае, если он находится при смерти или скончался** это транспортные расходы (в разумных пределах и не превышающие сумму, указанную в перечне расходов, подлежащих возмещению) застрахованных родственников первой степени к месту нахождения пострадавшего в том случае, если он находится при смерти или скончался. Родственниками первой степени являются: супруг, родитель, брат, сестра или сын/дочь, включая усыновленных детей или падчериц/пасынков. При подаче заявления на страховое

возмещение необходимо приложить свидетельство о смерти или врачебное свидетельство, в котором должна быть указана причина поездки, а также копии авиабилетов. Проживание в отеле, а также иные связанные с этим расходы возмещению не подлежат.

## У

**Услуги медицинской помощи на дому** врачебная медицинская помощь, в том числе, скрининг ЭКГ и лечение на дому. Внимание: услуга доступна только на территории РФ.

**Уход на дому или лечение в санатории для выздоравливающих больных** относится к уходу, получаемому сразу после (или вместо) прохождения стационарного или дневного лечения, входящего в страховое покрытие. Страховому возмещению подлежат только расходы, указанные в перечне расходов, подлежащих возмещению, и только в случаях, когда лечащий врач считает пребывание в санатории для выздоравливающих больных или уход на дому необходимым по медицинским показаниям. Страховое покрытие не распространяется на пребывание в лечебных санаториях и центрах, а также на паллиативное лечение или долгосрочный уход.

## Ф

**Физиотерапия (назначенная врачом)** относится к лечению, предоставляемому лицензированным физиотерапевтом, по направлению от лечащего врача. Физиотерапия изначально ограничивается 12-ю сеансами для каждого заболевания, после чего эффективность лечения должна быть оценена лечащим врачом. При наличии показаний для прохождения дополнительных сеансов необходимо предоставить новый подробный отчет о ходе лечения (после каждых 12-и сеансов), обосновывающий медицинскую необходимость в его продолжении. Физиотерапия не включает такие виды процедур, как массаж, глубокий массаж, пилатес, терапия Фанго и Милта.

**Физиотерапия (не назначенная врачом)** относится к лечению, предоставляемому лицензированным физиотерапевтом, без направления от лечащего врача. Если данный вид выплат предусмотрен вашим страховым планом, страховое покрытие ограничивается количеством сеансов, указанным в перечне расходов, подлежащих возмещению. Для возмещения расходов на дополнительные сеансы физиотерапии требуется назначение врача. В этом случае страховые выплаты ограничены условиями, установленными для назначенной врачом физиотерапии. Физиотерапия не включает такие виды процедур, как массаж, глубокий массаж, пилатес, терапия Фанго и Милта.



**Франшиза** это часть расходов на оплату лечения, подлежащая оплате застрахованным, которая вычитается из суммы страхового возмещения. Где применимо, франшизы подлежат оплате на застрахованное лицо за страховой год (за исключением если в перечне расходов, подлежащих возмещению, указано иначе).

## X

**Хирургические процедуры челюстно-лицевой и ротовой полости** это хирургические процедуры, выполненные стоматологом-хирургом и челюстно-лицевым хирургом в госпитале с целью устранения патологий, расстройств височно-нижнечелюстного сустава, переломов костей лица, врожденных уродств челюсти, заболеваний поджелудочной железы и опухолей.

Просим обратить внимание, мы не возмещаем расходы за:

- хирургическое удаление ретинированных зубов
- хирургическое удаление кист
- ортогнатические операции с целью коррекции прикуса

даже в случае, когда услуги оказаны стоматологом-хирургом и челюстно-лицевым хирургом в госпитале. Исключение составляют случаи, когда программа стоматологического обслуживания включена в ваше страховое покрытие.

**Хирургическое оборудование и материалы** это те, которые требуются для хирургических процедур. Они включают в себя искусственные части тела или устройства, такие как материалы, используемые в эндопротезировании, винты костные и пластины, аппараты для замены клапана, эндоваскулярные стенты, имплантируемые кардиовертеры-дефибрилляторы и кардиостимуляты.

**Хронические заболевания** определяются как заболевание или травма, которые могут продолжаться дольше шести месяцев и требуют медицинского наблюдения (осмотра или лечения) хотя бы один раз в году. Хронические заболевания также отвечают одной или нескольким из следующих характеристик:

- Имеют свойство повторяться
- Не имеют стандартной и общепринятой процедуры лечения
- Как правило, не поддаются полному излечению
- Требуют паллиативного лечения
- Приводят к постоянной потере трудоспособности

Смотрите раздел "Примечания" вашего перечня расходов, чтобы убедиться в том, что хронические заболевания включены в ваше страховое покрытие.

## Э

**Экстренный случай** подразумевает внезапно начавшуюся болезнь и непредсказуемые медицинские состояния, которые требуют срочной медицинской помощи. Покрытие расходов будет предоставляться только для лечения, начатого в течение 24 часов после экстренного случая.

**Эрготерапия** это лечебные процедуры, развивающие навыки для облегчения повседневной жизни больного и улучшения его взаимодействия с физическим и социальным миром.

- мелкую моторику
- сенсорную интеграцию, координацию
- равновесие и другие навыки, такие, как одевание, принятие пищи, личная гигиена и т.д.

Подробный отчет о ходе лечения должен быть предоставлен после каждых 20 сеансов.



# ИСКЛЮЧЕНИЯ

Несмотря на то, что мы возмещаем расходы по большинству видов лечения в соответствии с медицинскими показаниями, расходы, перечисленные ниже, не подлежат возмещению, если иное не указано в перечне расходов, подлежащих возмещению или в индоссаментгах.



### Поиск органов

Расходы, связанные с поиском органа для пересадки включая, помимо прочего, поиск донора, типирование, изъятие, транспортировку и административные расходы.

### Химическое заражение и радиоактивность

Лечение заболеваний, прямо или косвенно связанных с химическим заражением, радиоактивностью или любым ядерным веществом, включая продукты сгорания ядерного топлива.

### Дополнительные виды лечения

Дополнительные виды лечения, за исключением процедур, указанных в перечне расходов, подлежащих возмещению.

### Осложнения, возникшие в результате заболеваний, травм или лечебных процедур, не входящих в страховое покрытие

Расходы на лечение осложнений, возникших в результате заболеваний, травм или лечебных процедур, не входящих в страховое покрытие, или расходы, которые подлежат частичному возмещению в соответствии с условиями плана медицинского страхования.

### Консультации, проведенные вами или членами вашей семьи

Медицинские консультации, а также какие-либо медикаменты или лечение, назначенные вами, вашим супругом(-ой), родителями или детьми.

### Зубные виниры

Зубные виниры и связанные с ними процедуры.

### Задержка развития

Задержка умственного и физического развития, за исключением случаев, когда ребенок не достиг ожидаемого темпа когнитивного или физического развития, нормального для детей его возраста. Страховое покрытие не распространяется на случаи незначительной или временной задержки развития. Факт задержки развития подвергается количественному измерению специалистами, имеющими соответствующую квалификацию, и должен быть документально подтвержден как 12-ти месячная задержка в когнитивном и/или физическом развитии.

### Наркотическая зависимость или алкоголизм

Медицинское обслуживание и/или лечение при наркотической зависимости и алкоголизме (включая программы детоксикации и лечение табачной зависимости), случаи смерти или лечение любых заболеваний, которые, по нашему мнению, являются прямым следствием алкоголизма или наркотической зависимости (таких как органная недостаточность или деменция).



### Лекарства и виды лечения, эффективность которых не доказана либо экспериментальные

Любой вид лечения или лекарственной терапии, который, по нашему мнению, основанному на общепринятой медицинской практике, является экспериментальным, или эффективность которого не доказана.

### Необращение к медицинскому специалисту или отказ следовать назначенному лечению

Лечение, необходимое в результате обращения к медицинскому специалисту или отказа следовать назначенному ранее лечению.

### Семейная терапия и советник по семейным вопросам

Расходы на услуги семейного терапевта или советника по семейным вопросам при получении психотерапевтической помощи в амбулаторных условиях.

### Расходы на заполнение заявления на получение страхового возмещения

Расходы на услуги врача по заполнению заявления на страховое возмещение и иные административные расходы.

### Генетическое тестирование

Генетическое тестирование, за исключением случаев:

- когда определенные генетические тесты включены в страховой план
- когда тесты ДНК проводятся в рамках предусмотренной полисом процедуры амниоцентеза (для женщин от 35 лет)
- тестирование генетического рецептора опухолей.

### Лечение бесплодия

Лечение бесплодия, в том числе искусственное оплодотворение или какие-либо неблагоприятные последствия, связанные с вышесказанным. За исключением, когда в ваш перечень расходов, подлежащих возмещению, включен определенный тип лечения бесплодия или же вы включены в программу амбулаторного лечения (которое включает проведение неинвазивных исследований причин бесплодия, в пределах максимальной суммы возмещения, определенной для вашего плана амбулаторного лечения).

### Травмы, полученные в результате профессионального занятия спортом

Диагностические и лечебные процедуры в связи с травмами, полученными в результате профессиональных занятий спортом.

### Намеренное получение заболевания или нанесение себе травмы

Уход и/или лечение заболеваний или увечий, приобретенных в результате умышленных действий, включая попытки самоубийства.

### Облысение и пересадка волос

Определение причин облысения, а также его лечение, включая процедуры по пересадке волос, за исключением случаев облысения в результате лечения рака.

### Медицинская ошибка

Лечение, необходимое в результате медицинской ошибки.

### Лечение ожирения

Проведение обследования для определения причин ожирения, а также его лечение.

### Ортомолекулярная терапия

(См. определение «Ортомолекулярная терапия»).

### Участие в военных действиях или противоправных действиях

Смерть или лечение от каких-либо болезней, заболеваний или травм в результате активного участия в следующих мероприятиях, независимо от того, была объявлена война или нет:

- военных действиях
- массовых выступлениях
- гражданских беспорядках
- террористических актах
- криминальных актах
- противоправных действиях
- актах, направленных против враждебности со стороны иностранных государств

### Пластическая хирургия

Возмещению не подлежат расходы, связанные с лечением или хирургическим вмешательством, выполненным пластическим хирургом, вне зависимости от наличия медицинских показаний или заключения психолога, а также расходы, связанные с косметическими и иными эстетическими процедурами, даже в том случае, если имеются медицинские показания. Единственным исключением является реконструктивная хирургия, необходимая для восстановления функций органов или внешности, поврежденных в результате несчастного случая или в результате хирургического вмешательства по удалению раковой опухоли, если они имели место в период действия вашего страхового покрытия.

### Дородовые и послеродовые занятия

Дородовые и послеродовые занятия.

### Заболевания, выявленные до оформления страхового полиса

В случае коллективных страховых планов, прошедших процедуру андеррайтинга, заболевания, выявленные до оформления страхового полиса (включая хронические заболевания), такие, как

- указанные в форме для особых условий, выдаваемой до вступления в силу страхового полиса
- заболевания, не указанные в соответствующем регистрационном заявлении
- патологические состояния, возникшие в период с момента заполнения соответствующего регистрационного заявления до:

- даты, указанной в Страховом сертификате
- даты начала действия страхового полиса

также рассматриваются как выявленные до оформления страхового полиса. Если мы не были проинформированы об их наличии, расходы на их лечение не возмещаются.

### Продукты, приобретенные без рецепта врача

Продукты и препараты, которые можно приобрести без рецепта врача, если это не указано отдельной строкой в перечне расходов, подлежащих возмещению.

### Смена пола

Операции по изменению пола и соответствующее лечение.

### Нарушения сна

Лечение нарушений сна, включая бессонницу, синдром обструктивного апноэ сна, нарколепсию, храп и бруксизм.

### Логопедическая терапия

Логопедическое лечение, связанное с задержкой развития, дислексией, диспраксией или ярко выраженным расстройством речи.

### Пребывание в лечебных медицинских центрах

Пребывание в лечебных медицинских центрах, центрах водяных процедур, спа-центрах, санаториях и центрах восстановительной медицины, даже если имеется соответствующее назначение лечащего врача.

### Стерилизация, половая дисфункция и применение противозачаточных средств

Обследование и лечение заболеваний и осложнений, связанных с:

- стерилизацией
- половой дисфункцией (за исключением тех случаев, когда она является следствием тотальной простатэктомии после хирургического лечения рака)
- применением противозачаточных средств, включая установку и удаление противозачаточных средств и любых других способов контрацепции, даже при наличии рекомендации врача и медицинских показаний. Единственным исключением являются случаи, когда противозачаточные средства назначены врачом-дерматологом для лечения угревой сыпи.

### Суррогатное материнство

Лечение, непосредственно связанное с суррогатным материнством, независимо от того, являетесь ли вы суррогатной матерью или предполагаемым родителем.

### Прерывание беременности

Прерывание беременности, за исключением случаев угрозы для жизни беременной.

### Транспортные расходы

Транспортные расходы до медицинского учреждения и обратно (включая расходы на оплату стоянки) для прохождения предписанного лечения, кроме транспортных расходов на транспортное средство скорой медицинской помощи, медицинскую эвакуацию и расходы по репатриации, подлежащие возмещению.

### Медицинское обслуживание в США

Прохождение лечения в США при наличии достоверной информации или подозрений, касающихся того, что истинной причиной покупки страхового полиса является поездка в США для прохождения лечения от заболевания, о наличии которого застрахованный был осведомлен

- до покупки страхового покрытия
- до выбора США географической зоной покрытия

Если какие-то расходы были нами возмещены, мы оставляем за собой право взыскать с застрахованного человека суммы, которые уже были нами выплачены.

### Виды лечения, не указанные в перечне расходов, подлежащих возмещению

Если иное не указано в перечне расходов, подлежащих возмещению, нижеперечисленные виды лечения, расходы, процедуры, а также непосредственно связанные с ними осложнения или иные неблагоприятные последствия:

- Осложнения беременности.
- Стоматологическое лечение, услуги, относящиеся к хирургической стоматологии, пародонтологии, ортодонтии, а также протезирование зубов — за исключением челюстно-лицевых хирургических процедур, расходы на которые подлежат обеспечению в рамках общих ограничений вашего базового плана.
- Оплата услуг диетолога.
- Экстренная стоматологическая помощь.
- Расходы на одно лицо, сопровождающее пациента при эвакуации/репатриации.
- Плановые медицинские осмотры, включая скрининговые процедуры с целью раннего выявления заболеваний.
- Лечение ВИЧ или СПИД.
- Домашнее родовспоможение.
- Лечение бесплодия.
- Получение психиатрической и психотерапевтической помощи.
- Лазерная коррекция зрения.
- Медицинская репатриация.
- Пересадка органов.
- Получение психиатрической и психотерапевтической помощи в амбулаторных условиях.
- Амбулаторное лечение.
- Очки и контактные линзы (выписанные врачом после проверки зрения).
- Медицинские приспособления (рекомендованные врачом).
- Профилактическое лечение.
- Реабилитационное лечение.
- Стандартное ведение беременности, осложнения при родах.



- Транспортные расходы застрахованных членов семьи в случае эвакуации/репатриации.
- Транспортные расходы застрахованных членов семьи при возврате тела умершего (останков) на родину
- Транспортные расходы застрахованных членов семьи к месту нахождения родственника в том случае, если он находится при смерти или скончался.
- Вакцинации.

#### Лечение за пределами географической зоны страхового покрытия

Лечение за пределами географической зоны страхового покрытия, не относящееся к случаям экстренной необходимости, или на которое не было получено наше разрешение.

#### Тройной тест Барта, четырехвалентный скрининг-тест или тест Спина Бифида

Тройной тест Барта, четырехвалентный скрининг-тест или тест Спина Бифида (только для женщин до 35 лет).

#### Анализы на онкологические маркеры

Анализы на онкологические маркеры, за исключением тех случаев, когда у пациента ранее был диагностирован тот тип рака, для подтверждения наличия или отсутствия которого проводится анализ. В последнем случае возмещение расходов осуществляется в соответствии с условиями, указанными в разделе “Лечение онкологических заболеваний”.

#### Медицинская эвакуация/репатриация пассажира судна, находящегося в плавании

Медицинская эвакуация/репатриация пассажира судна, находящегося в плавании, в медицинское учреждение, находящееся на суше.

#### Витамины или минералы

Лекарственные препараты, классифицированные как:

- витамины или минералы (за исключением принимаемых во время беременности или используемых для лечения клинически значимых синдромов недостатка определенных витаминов)
- пищевые добавки, включающие, помимо прочего, особые детские молочные смеси и косметические продукты

исключены из страхового покрытия, даже если они были предписаны или рекомендованы врачом, или если их лечебный эффект общеизвестен. Расходы на оплату консультаций врача-нутрициониста или диетолога не подлежат страховому возмещению, если иное не указано в перечне расходов, подлежащих возмещению.



# Расскажите 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.

 **В России: +7 495 956 2900**  
**За рубежом: +353 1 907 5951**

Список бесплатных телефонных номеров вы можете получить, зайдя на веб-страницу:

[www.allianzworldwidecare.com/toll-free-numbers](http://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, пожалуйста, звоните по номерам, указанным выше.*

*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.*

@ [client.servicesRU@allianz.com](mailto:client.servicesRU@allianz.com)

 + 353 1 630 1306

 [www.facebook.com/allianzcare](http://www.facebook.com/allianzcare)

 [www.youtube.com/user/allianzworldwide](http://www.youtube.com/user/allianzworldwide)

 [www.linkedin.com/company/allianz-care](http://www.linkedin.com/company/allianz-care)

Настоящий документ не предусматривает каких-либо обязательств в отношении какой-либо организации или деятельности, в ходе которой страховое покрытие или основная деятельность будут нарушать применимые законы или санкции Организации Объединенных Наций, Европейского союза или любых других применимых законодательств или нормативных актов.

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

Страховщиком является ООО «Страховая компания «Альянс Жизнь» (ООО СК Альянс Жизнь). Регистрационный № (ОГРН): 1037727041483, адрес: 115184, Россия, Москва, Озариновская наб., д. 30, телефон: +7 (495) 232-0014, [www.allianz.ru](http://www.allianz.ru), Лицензия ЦЕ РФ № С71 3828 от 28.09.2015.

Обслуживает по договору страхования организация Allin Health & Life Services Limited (дальше обслуживатель Allinz Partners), связанная с ограниченными ответственностью зарегистрированной в Ирландии под номером 509216. Юридический адрес: 15 Joyce Way, Park West Business Centre, Nangor Road, Dublin 12, Республика Ирландия. Allianz Care и Allianz Partners являются фирменными наименованиями Allin Health & Life SA.