

- **Что мне следует сделать, когда мне потребуется врач?**

После того как обратитесь с заявкой, Вы получите вместе с подтверждением страхования лечебные полисы. В них содержится важная информация для врача о Вашей страховой защите в страховании на случай болезни, предусматривающее наступление страхового случая за границей по тарифу Care Expatriate. Распечатайте данный полис на лечение и возьмите его с собой при посещении врача. Затем он сможет выслать счет непосредственно нам. Но поскольку между нами и врачом нет прямых договорных отношений, он может выслать счета Вам или может пожелать рассчитаться после лечения непосредственно с Вами.

- **Если ли у меня право на свободный выбор врача при страховании на случай болезни, предусматривающем наступление страхового случая за границей по тарифу Care Expatriate?**

Если Вы почувствовали себя плохо и должны обратиться за необходимым медицинским лечением, то у Вас всегда есть право на свободный выбор врача при страховании на случай болезни, предусматривающем наступление страхового случая за границей по тарифу Care Expatriate. В Федеративной Республике Германия Вы можете выбирать среди частнопрактикующих, допущенных к практике врачей и стоматологов, а также среди другого, допущенного государством персонала, который может проводить необходимое медицинское лечение и получившего признанное и основательное образование по своей специальности. За пределами Федеративной Республики Германии Вы можете свободно выбирать среди имеющихся в стране нахождения частнопрактикующих, допущенных к практике врачей и стоматологов, а также среди другого, допущенного государством персонала, который может проводить необходимое медицинское лечение и получившего признанное и основательное образование. Информацию о допущенных к практике врачах за пределами Федеративной Республики Германии Вы можете получить, например, в посольствах, консульствах, торговых палатах и аналогичных учреждениях.

- **Я прошел лечение у врача. Что мне следует делать далее?**

Если Вы побывали у врача и врач вручил Вам счет или переслал его по почте, то просим Вас прислать его в оригинале для проверки на следующий адрес:

Care Concept AG
Leistungsabteilung
Postfach 30 02 62
53182 Bonn

Для нашей обработки нам всегда требуется название болезни (диагноз). Как правило, Ваш врач уже указал диагноз на счете. Тем не менее, проверьте счет и при необходимости попросите врача указать диагноз. На счетах за рентген и лабораторные исследования зачастую диагнозы не указываются. В этом случае для проверки нам требуется также счет лечащего врача, назначившего обследование. Если же у Вас нет счета лечащего врача, то мы просим сделать краткую ссылку. Просим пересылать нам счет, как только он появится у Вас. Затем мы проверим Вашу претензию на услугу и оплатим полагающиеся по тарифу затраты названному нам получателю платежа.

- **Должен ли я всегда подавать врачебные счета или рецепты всегда в оригинале?**

Да! Для проверки услуги нам всегда требуются врачебные счета и рецепты в оригинале. Пометьте на документах номер Вашей страховки (он написан в числе прочего на лечебных полисах, которые Вы получаете при заключении договора). Если Вы уже оплатили счет, то просим Вас четко указать это на счете или в отдельном письме. В этом случае мы перечислим компенсацию на известный нам счет нашего страхователя. Информировать нас о правильности или изменении банковских реквизитов.

- **В каком размере производится компенсация амбулаторных или стационарных затрат в страховании на случай болезни, предусматривающем наступление страхового случая за границей по тарифу Care Expatriate?**

То, какие затраты и в каком размере возмещаются, зависит, наряду с договорными соглашениями, от того, имеется ли и какое обоснование для расчета счета врача в стране Вашего пребывания. В Федеративной Республике Германия затраты на лечение возмещаются в предусмотренном договором объеме за услуги, оказанные лечебным персоналом, если он выставил счет в соответствии с действующим официальным порядком о тарифах для врачей (GOÄ) и стоматологов (GOZ), закону о возмещении больничных расходов или прочих применимых официальных или предусмотренных оснований для расчета в действующей редакции. За пределами Федеративной Республики Германия затраты на лечение возмещаются в предусмотренном договором объеме за услуги, оказанные лечебным персоналом, которые рассчитаны и на основе характерных для данной страны оснований для расчета (например, положения о тарифах для врачей, соглашениях о возмещении между врачами и обязательным или частным страхованием на случай болезни и т.д.) страны пребывания. При отсутствии типичного для страны документального основания для определения расчетов возмещение производится на основе соразмерных и общепринятых тарифов в стране пребывания.

- **Могу ли я обратиться в Care Concept до лечения?**

Если Вы сомневаетесь или нуждаетесь в совете, то Вы можете в любое время обратиться к нам. Во время наших приемных часов (с понедельника по пятницу с 8 до 18 часов) Вы можете связаться с командой отдела услуг по телефонному номеру: +49 228 97735-22. Вы также можете прислать нам электронное сообщение по адресу: leistung@care-concept.de Как правило, мы ответим Вам в течение 24 часов после получения Вашего электронного сообщения. Если Вы обратитесь к нам в выходные или в пятницу, то Вы получите ответ в рабочий день, следующий за выходными или пятницей. Мы к Вашим услугам также и в нерабочее время. Вы можете связаться с нашими компетентными контактными партнерами круглосуточно по телефону, который указан в Ваших договорных документах. Просим пользоваться данным телефонным номером также, в частности, в экстренных случаях.

- **Я нахожусь в странах NAFTA (США, Канада, Мексика) и должен посетить врача. На что мне следует обратить внимание?**

Мы поможем Вам и в странах NAFTA. Как правило, в странах NAFTA гонорар согласуется между Вами и врачом, при этом цены могут быть очень отличающимися. Поэтому перед посещением врача, в частности перед лечением в больнице, следует обязательно обратиться по интернет-адресу [huz](http://www.huz.com). Компания MedCare охотно окажет Вам помощь при посредничестве с врачом, организации медицинских услуг, при выяснении связанных со здравоохранением вопросов, а также окажет другую помощь, а после проверки медицинской услуги также выдаст декларацию о затратах. Таким образом, наряду с компетентным выбором врача Вы также сможете избежать финансовых недоразумений. MedCare International Inc..

MedCare International Inc.

12480 West Atlantic Blvd, Suite 2, Coral Springs, FL 33071, USA,

Tel.: +1 954.345.5650, Fax: +1 954.340.4245

E-Mail: care-concept@medcareinternational.com, Internet: www.MedCareInternational.com

- **Когда я обязан сообщить в Care Concept о пребывании в стационаре?**

Как правило, пребывания в стационаре влекут за собой большие затраты. С целью минимизации финансовых рисков для Вас и компании о стационарном лечении следует незамедлительно, но не позднее 5 дней после начала лечения информировать по телефону или в текстовой форме Care Concept AG при нахождении как внутри, так за пределами Федеративной Республики Германии.

Общие вопросы по объему услуг по страхованию на случай болезни, предусматривающему наступление страхового случая за границей Care Expatriate



- **Включены ли прививки в страхование на случай болезни, предусматривающее наступление страхового случая за границей по тарифу Care Expatriate?**
Нет, прививки не включены в продукт Care Expatriate. Исключение действует только в том случае, если речь идет о прививках новорожденных и/или детей в рамках обязательных профилактических программ.
- **Имеются ли амбулаторные или стационарные услуги, о расходах на которые я должен заявить в компании Care Concept до начала лечения?**
Да! Во избежание ненужных финансовых рисков для Вас и страхователя до начала лечения следует получить предварительное согласие в текстовой форме (электронное сообщение, факс или обычная почта) в компаниях Advigon Versicherung AG или Care Concept на следующие услуги, если они застрахованы согласно выбранному тарифу:
 - Диагностические обследования, включая такие визуализирующие методы как, в частности, ядерномагнитно-резонансную томографию (ЯМРТ), компьютерную томографию (КТ), позитронно-эмиссионную томографию (ПЭТ) и компьютерную позитронно-эмиссионную томографию КТ-ПЭТ),
 - онкология/онкологическое лечение
 - паллиативное медицинское лечение,
 - частично стационарное лечение/дневная клиника,
 - необходимое медицинское последующее лечение (реабилитационные мероприятия),
 - амбулаторные операции,
 - медицинская транспортировка или доставка на родину,
 - доставка в случае смерти
- **Имеются ли стоматологические услуги, оплату которых я должен согласовать с Care Concept до начала лечения?**
Да! Необходимо предварительно согласовать оплату зубопротезирования челюсти по медицинским показаниям, в том числе и в случае, если зубопротезирование производится в связи с несчастным случаем. В этом случае стоматолог должен составить "План лечения и смету" в отношении запланированных мероприятий. Пришлите этот план в течение двух недель с указанием полного номера Вашего страхового полиса в оригинале на следующий адрес:

Care Concept AG
Leistungsabteilung
Postfach 30 02 62
53182 Bonn

После получения мы быстро проверим План лечения и смету и сообщим Вам, сможем ли мы полностью или частично взять на себя указанные в смете затраты или потребуются ли от Вас или от стоматолога при необходимости дальнейшая информация или документация.
- **Включена ли очистка зубов и профилактическое обследование зубов в страховании на случай болезни, предусматривающее наступление страхового случая за границей по тарифу Care Expatriate?**
Да, очистка зубов, а также ежегодное профилактическое обследование зубов включены во все тарифные ступени продукта Care Expatriate.

Общие вопросы по объему услуг по страхованию на случай болезни, предусматривающему наступление страхового случая за границей Care Expatriate



- **Что понимается под зубопротезированием?**
Под зубопротезированием понимаются мероприятия по протезированию, включая штифтовые зубы (коронки, закрепляемые на штифте), коронки (в том числе и при лечении отдельного зуба) и челюстно-ортопедическое лечение.
- **Включены ли профилактические обследования в страхование на случай болезни, предусматривающее наступление страхового случая за границей по тарифу Care Expatriate?**
Профилактические обследования включены в тарифы Comfort (до 250,- EUR на год страхования) и Premium (до 500,- EUR на год страхования). В частности, в страховку включены обследования:
 - для ранней диагностики онкологических заболеваний
 - для ранней диагностики сердечнососудистых заболеваний, заболеваний почек и диабета
 - для обеспечения нормального физического и умственного развития ребенка
- **Производит ли компания Care Concept расчет непосредственно с врачом/больницей?**
При пребывании в Германии расчет за возникшие затраты по лечению может быть произведен непосредственно с врачом и/или больницей. Если врач/больница будут настаивать на отсылке счета в Ваш адрес, то Вы можете передать его нам для возмещения. В этом случае мы просим Вас отметить на врачебном счете, следует ли нам направить компенсацию врачу, или Вам, если Вы уже оплатили аванс.
- **Как происходит возмещение затрат на рецепты и счетов лабораторных обследований?**
Рецепты, а также счета лабораторных обследований должны всегда подаваться вместе с соответствующим счетом врача. Если у Вас еще нет счета лечащего врача, то мы просим сделать краткую ссылку. Направьте нам счет (в оригинале), как только он поступит к Вам. В любом случае на каждом подтверждающем документе укажите полный номер Вашего страхового полиса.
- **Должны ли подтверждающие документы (врачебные счета, рецепты) подаваться на определенном языке?**
Да, врачебные счета и рецепты должны быть составлены на государственном языке страны пребывания. Преимущество исполнения услуг компанией Care Concept AG в числе прочего заключается во владении нашими сотрудниками несколькими языками. Многочисленными языками, например, китайским, английским, испанским, русским, французским, турецким, португальским и немецким мы покрываем большинство используемых в международном масштабе государственных языков и в случае необходимости имеем возможность исполнять международную переписку носителями языка. Конечно, это дает существенные преимущества всем участникам в процессе исполнения документов. Тем не менее, мы предпочитаем исполнение документации на немецком или английском языках и просим Вас по возможности использовать эту возможность и указать на это и лечащему врачу.
- **Какая информация должна содержаться во врачебных счетах/рецептах?**
Врачебные счета и рецепты должны составляться на государственном языке страны пребывания и расчеты должны указываться в официальной валюте страны пребывания. Кроме того, в них должны содержаться имя лечащего лица, точное наименование болезни, а также указание выполненных лечащим врачом услуг по виду. Месту и периоду лечения.
- **Сумма счета ниже предусмотренной договором собственной доли. Должен ли я тем не менее подавать врачебные/лабораторные счета/рецепты?**
Если в договоре предусмотрена собственная доля, то она всегда вычитается при первых заявках на возмещение. Но поскольку собственная доля действует не в отношении данного страхового случая, а распространяется на все страховые случаи года страхования, мы просим Вас направлять нам счета (в

оригинале) и в том случае, если сумма счета врача, лаборатории или иного медицинского счета или рецепта окажется ниже. Мы проверяем направленные Вами счета и сообщаем Вам, в каком размере подлежащие по данному тарифу возмещению затраты засчитываются как собственная доля и какая (оставшаяся) сумма затем при необходимости будет засчитана "только" для будущих услуг. Таким образом, следует всегда подавать оригинальные подтверждающие документы.

- **Когда я могу рассчитывать на возмещение?**

После поступления к нам и проверки всей необходимой информации и всех необходимых подтверждающих документов в оригинале осуществляемые согласно тарифу платежи осуществляются нами в течение 10 дней указанному нам получателю платежа.

- **Кому выплачиваются подлежащие возмещению затраты?**

Если мы не получим от Вас об ином направлении платежа, то мы оплачиваем подлежащие возмещению услуги на Ваш известный нам счет. По Вашему желанию мы можем также напрямую рассчитаться с врачом. В этом случае мы просим Вас дать нам краткое указание. При этом сообщите нам также полные банковские реквизиты лечащего врача, если они отсутствуют на представленном(-ых) нам счету(-ах). При превышении предельного платежного оборота нам требуется международный банковский индекс (БИК/код СВИФТ), а также международный номер счета (IBAN) и наименование финансового института, в котором держит счет лечащий врач.

- **Существует ли срок для подачи счетов? Могу ли я подать счет, когда я снова вернусь в Германию и/или на свою родину?**

Нет, в принципе не существует сроков для подачи счетов. Следовательно, Вы можете подать на проверку причитающиеся счета также и после возвращения из-за границы.

Но при этом обратите внимание на следующее:

Претензии утрачивают силу за давностью в течение трех лет, начиная с конца года, в котором можно было предъявить претензии на платежи. Если Вы или лечащий врач подадите нам счета по истечении этого срока, то претензии по ним уже не могут быть удовлетворены. Независимо от этого в ходе проверки услуги еще могут возникнуть вопросы или может потребоваться предъявление других медицинских документов. Если проверка услуги вследствие истечения времени не может быть проведена или проведена полностью, то это может отрицательно сказаться на Вас, так как в этом случае страхователю предоставляется возможность частичной или даже полной свободы платежа. Поэтому мы всегда рекомендуем Вам направлять нам врачебные счета и рецепты по возможности в ближайшее время, но не позднее 2 недель после их получения.

- **Сокращается ли собственная доля (соразмерно), если срок действия составляет менее одного года?**

Нет, предусмотренная договором собственная доля засчитывается в полном размере в подлежащие возмещению услуги также и при сроке действия менее одного года.