

### Was muss ich tun, wenn ich einen Arzt brauche?

Nachdem Sie einen Antrag gestellt haben, erhalten Sie zusammen mit der Versicherungsbestätigung Behandlungsscheine. Darin sind wichtige Informationen für Sie und die jeweiligen Ärzte über Ihren Versicherungsschutz in der Auslandskrankenversicherung Care Austria enthalten. Bitte drucken Sie diesen Behandlungsschein aus und nehmen Sie ihn mit zu Ihrem Arzt. Er kann uns dann die Rechnung direkt zuschicken. Da aber ein direktes Vertragsverhältnis zwischen uns und dem Arzt nicht besteht, kann es sein, dass er die Rechnungen Ihnen zuschickt oder eine Abrechnung mit Ihnen unmittelbar nach der Behandlung wünscht. Wir weisen an dieser Stelle darauf hin, dass Sie zur Zahlung des Honorars verpflichtet sind, wenn die Kosten von der Versicherung nicht oder nur anteilig übernommen werden sollten, unabhängig davon, dass der Rechnungssteller die Rechnung direkt an die Care Concept AG schickt.

### Habe ich eine freie Arztwahl in der Auslandskrankenversicherung Care Austria?

Wenn Sie sich nicht wohl fühlen und sich in medizinisch notwendige Heilbehandlung begeben müssen, haben Sie grundsätzlich eine freie Arztwahl in der Auslandskrankenversicherung Care Austria. In und außerhalb Österreichs können Sie unter den im Aufenthaltsland gesetzlich anerkannten und zugelassenen Ärzten und Zahnärzten freiwählen sowie unter anderen, staatlich zugelassenen Behandelnden, die eine medizinisch notwendige Heilbehandlung durchführen können und über eine auf ihrem Fachgebiet anerkannte und fundierte Ausbildung verfügen.

### Ich war bei einem Arzt in Behandlung. Was muss ich jetzt tun?

#### Ihr My Care Concept Kundenportal:

Sie haben einen Schadenfall und möchten nun Belege, beispielsweise Arztrechnungen oder Apothekenquittungen, bei uns einreichen? Oder wir haben Sie im Zusammenhang mit einem Erstattungsantrag um Auskünfte gebeten (beispielsweise Selbstauskünfte oder Einreisenachweise). Diese Dokumente können Sie hier schnell und bequem hochladen: [My Care Concept Kundenportal](#)

**Ihr Vorteil:** Sie brauchen uns nichts per Post oder E-Mail zu schicken\* und Sie erhalten **sehr schnell** die vertraglichen Leistungen.

#### Care Concept RechnungsApp:

Mit unserer neuen **Care Concept RechnungsApp** können Sie Dokumente schnell und einfach von überall mit dem Handy oder Tablet scannen und sicher an uns übermitteln:

[Care Concept RechnungsApp](#)

**Ihr Vorteil:** Sie brauchen uns nichts per Post oder E-Mail zu schicken\* und Sie erhalten **sehr schnell** die vertraglichen Leistungen.

\*Im Einzelfall behalten wir uns vor, die Originale anzufordern.

### In welcher Höhe werden ambulante oder stationäre bei der Auslandskrankenversicherung Care Austria erstattet?

Welche Kosten in welcher Höhe erstattet werden, richtet sich – neben den vertraglichen Vereinbarungen – danach, ob und welche Bemessungsgrundlage für eine Abrechnung des Arztes in Ihrem Aufenthaltsland vorhanden ist. In Österreich werden im vertraglich vereinbarten Umfang die Heilbehandlungskosten erstattet, soweit sie nach der jeweils gültigen amtlichen Honorarordnung für Ärzte und Zahnärzte und/oder der leistungsorientierten Krankenanstaltenfinanzierung in Rechnung gestellt wurde.

Außerhalb Österreichs werden im vertraglich vereinbarten Umfang die Heilbehandlungskosten erstattet, die auf der Grundlage der landestypischen Bemessungsgrundlagen (z. B. Gebührenordnungen für Ärzte, Entgeltvereinbarungen zwischen der Ärzteschaft und den gesetzlichen oder privaten Krankenversicherungen, usw.) des Aufenthaltslandes berechnet werden und angemessen sind. Existiert eine landestypische Bemessungsgrundlage nicht, erfolgt eine Erstattung auf der Grundlage angemessener und im Aufenthaltsland allgemein ortsüblicher Gebühren.

### Bin ich auch im Heimatland versichert?

Im ersten Versicherungsjahr nach Versicherungsbeginn besteht Versicherungsschutz bei einem vorübergehenden Aufenthalt im Heimatland bis zu einer Dauer von 14 Tagen, sofern das erste Versicherungsjahr weniger als vier Monate beträgt. Beträgt die Laufzeit des ersten Versicherungsjahres mehr als vier Monate nach Versicherungsbeginn, besteht eine vorübergehende Heimatlanddeckung von bis zu 28 Tagen. Das gilt auch für die darauffolgenden Jahre.

### In welchen weiteren Ländern habe ich Versicherungsschutz?

Care Austria (unbefristet) ist in erster Linie für einen Aufenthalt in der Republik Österreich konzipiert. Es besteht aber zusätzlich Versicherungsschutz für einen vorübergehenden Aufenthalt in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie den Ländern des Schengen-Abkommens, soweit diese nicht gleichzeitig Länder der EU sind. Befristeter Versicherungsschutz besteht für die Länder des Schengen-Abkommens, soweit diese nicht gleichzeitig Mitgliedstaaten der EU sind, entsprechend den Regelungen für zeitlich befristete Ferientaufenthalte im Heimatland. Mit Care Austria 364 besteht befristeter Versicherungsschutz für bis zu 30 Tage auch in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie den Ländern des Schengen-Abkommens.

### Kann ich mich vor einer Behandlung an die Care Concept wenden?

Wenn Sie sich unsicher sind oder einen Rat brauchen, können Sie sich jederzeit gerne an uns wenden. Innerhalb unserer Betriebszeiten (Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr) erreichen Sie das Team der Leistungsabteilung unter der Rufnummer: +49 228 97735-22.

Gerne können Sie uns auch eine E-Mail senden an: [leistung@care-concept.de](mailto:leistung@care-concept.de)

Aber auch außerhalb unserer Geschäftszeiten erreichen Sie unsere kompetenten Ansprechpartner unter der 24-Stunden-Rufnummer, die Sie in Ihren Vertragsunterlagen finden.

Bitte nutzen Sie diese Telefonnummer insbesondere in Notfällen.

### Ich befinde mich in den USA, Kanada oder Mexiko und muss einen Arzt aufsuchen. Was muss ich beachten?

Auch bei Heimatlandaufenthalten in den USA, Kanada und Mexiko sind wir an Ihrer Seite. In der Regel wird das Honorar in diesen Staaten zwischen Ihnen und dem Arzt vereinbart, wobei die Preise sehr unterschiedlich sein können. Bitte wenden Sie sich deshalb soweit möglich **vor einem Arztbesuch**, jedoch ausdrücklich **vor** einer Behandlung in einem Krankenhaus, unbedingt an die MedCare International Inc.

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

**Bürozeiten:** Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 (EST)

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

**E-Mail:** [care-concept@medcareinternational.com](mailto:care-concept@medcareinternational.com), **Internet:** [www.MedCareInternational.com](http://www.MedCareInternational.com)

Die MedCare steht Ihnen bei der Vermittlung eines Arztes, der Organisation medizinischer Hilfeleistungen, für Fragen rund um das Gesundheitswesen, aber auch für andere Hilfestellungen gerne zur Verfügung und erteilt nach

erfolgter Leistungsprüfung auch Kostenübernahmeerklärungen. So ist neben einer kompetenten Arztwahl auch die Vermeidung finanzieller Nachteile für Sie sichergestellt.

Außerhalb der Bürozeiten von MedCare können Sie sich auch bei einem Aufenthalt in den USA, Kanada und Mexiko in Notfällen an unsere Ansprechpartner unter der 24-Stunden-Rufnummer wenden.

### **Wann muss ich der Care Concept einen stationären Aufenthalt melden?**

Stationäre Aufenthalte lösen in der Regel hohe Kosten aus. Um das Kostenrisiko für Sie und die Gesellschaft gering zu halten, muss eine stationäre Behandlung innerhalb und außerhalb Österreichs der Care Concept AG unverzüglich telefonisch oder in Textform gemeldet werden.

### **Sind Impfungen in der Auslandskrankenversicherung Care Austria versichert?**

Nein, Impfungen sind im Produkt Care Austria nicht versichert.

### **Gibt es ambulante oder stationäre Leistungen, für die ich vor Behandlungsbeginn eine Kostenübernahme bei der Care Concept beantragen muss?**

Ja! Um unnötige Kostenrisiken für Sie und den Versicherer zu vermeiden, muss bei der Care Concept vor Behandlungsbeginn für folgende Leistungen eine vorherige Kostenzusage in Textform (E-Mail, Fax oder Post) eingeholt werden:

- Planbare diagnostische Untersuchungen einschließlich bildgebender Verfahren wie insbesondere Kernspinn- (MRT), Computer- (CT), Positronenemissions- (PET) und Computer-Positronenemissionstomografie CT-PET),
- onkologische Behandlungen (z.B. Strahlentherapie, Chemotherapie),
- palliativmedizinische Betreuung,
- teilstationäre Behandlung/Tagesklinik,
- medizinisch notwendige Anschlussheilbehandlungen Rehabilitationsmaßnahmen),
- ambulante Operationen,
- medizinische Überführung oder Rücktransport.

### **Gibt es zahnmedizinische Leistungen, für die ich vor Behandlungsbeginn eine Kostenübernahme bei der Care Concept beantragen muss?**

Ja! Eine vorherige Kostenübernahme muss beantragt werden für eine medizinisch notwendige Versorgung des Gebisses mit Zahnersatz, auch dann, wenn die Versorgung mit Zahnersatz aus Anlass eines Unfalles erforderlich wird. In diesem Rahmen muss der Zahnarzt einen "Heil- und Kostenplan" für die geplanten Maßnahmen erstellen. Bitte senden Sie diesen schnellstmöglich unter vollständiger Angabe Ihrer Versicherungsscheinnummer an folgende Adresse:

Care Concept AG  
Leistungsabteilung  
Postfach 30 02 62  
53182 Bonn

Wir werden den Heil- und Kostenplan kurzfristig nach Erhalt prüfen und Ihnen mitteilen, ob die kalkulierten Kosten ganz oder teilweise übernommen werden können oder ob wir ggf. noch weitere Informationen oder Unterlagen von Ihnen oder dem Zahnarzt benötigen.

Wir empfehlen Ihnen, auch bei geplanten, umfangreichen medizinisch notwendigen Zahnbehandlungen vor Behandlungsbeginn einen Heil- und Kostenplan einzureichen.

### **Sind Zahnreinigungen und Zahn-Vorsorgeuntersuchungen in der Auslandskrankenversicherung Care Austria versichert?**

Ja, eine jährliche Zahn-Vorsorgeuntersuchung sowie Zahnreinigung sind im Produkt Care Austria/Care Austria 364 versichert.

### **Was ist unter Zahnersatz zu verstehen?**

Als Zahnersatz gelten prothetische Maßnahmen einschließlich Stifzähne (stiftfixierte Kronen), Einlagefüllungen, Überkronungen (auch bei Versorgung eines Einzelzahnes) und kieferorthopädische Behandlungen.

### **Sind Vorsorgeuntersuchungen in der Auslandskrankenversicherung Care Austria versichert?**

Ja, im Produkt Care Austria sind Vorsorgeuntersuchungen zur Früherkennung von Krankheiten bis maximal 500,- EUR je Versicherungsjahr versichert. Dabei sind insbesondere folgende Leistungen enthalten:

- Vorsorgeuntersuchungen zur Früherkennung von Krebserkrankungen
- Vorsorgeuntersuchungen zur Früherkennung von Herz- und Kreislauferkrankungen, Nierenerkrankungen und Zuckerkrankheit
- Vorsorgeuntersuchungen zur Sicherung der normalen körperlichen und geistigen Entwicklung des Kindes

### **Rechnet die Care Concept direkt mit dem Arzt/Krankenhaus ab?**

Bei einem Aufenthalt in Österreich können entstandene Behandlungskosten grundsätzlich auch direkt mit dem Arzt bzw. dem Krankenhaus abgerechnet werden. Sollte der Rechnungssteller darauf bestehen, die Rechnung an Sie zu schicken, können Sie diese an uns zwecks Erstattung weiterreichen. Bitte vermerken Sie in diesem Fall auf der Arztrechnung, ob wir die erstattungsfähigen Leistungen an den Arzt oder, falls Sie in Vorleistung getreten sind, an Sie überweisen sollen.

### **Wie läuft die Erstattung von Rezepten und Laborrechnungen ab?**

Rezepte und auch Laborrechnungen sollten stets zusammen mit der dazugehörigen Arztrechnung eingereicht werden. Wenn Ihnen die Rechnung des behandelnden Arztes noch nicht vorliegt, bitten wir um einen kurzen Hinweis. Bitte reichen Sie uns die Rechnung nach, sobald sie Ihnen vorliegt. Vermerken Sie in jedem Fall Ihre vollständige Versicherungsnummer auf jedem einzelnen Beleg.

### **Welche Informationen müssen Arztrechnungen/Rezepte enthalten?**

Arztrechnungen und Rezepte sollten in der Landessprache des Aufenthaltslandes verfasst und in der amtlichen Währung des Aufenthaltslandes berechnet sein. Ferner müssen Sie den Namen der behandelten Person, bei Arztrechnungen zusätzlich die genaue Bezeichnung der Krankheit sowie die Angabe der vom behandelnden Arzt erbrachten Leistungen nach Art, Ort und Behandlungszeitraum enthalten.

### **Wann kann ich mit einer Erstattung rechnen?**

Unser Anspruch ist es, von Ihnen eingereichte Erstattungsanträge, die ohne besonderen Prüfaufwand bearbeitet werden können, innerhalb von 10 Tagen tarifgemäß zu regulieren. Bei komplexeren Leistungsfällen kann eine umfangreichere Prüfung notwendig werden, die eine längere Bearbeitungszeit zur Folge hat.

### An wen werden erstattungsfähige Kosten ausgezahlt?

Die erstattungsfähigen Leistungen überweisen wir an Ihre Bankverbindung, die wir in den Vertragsunterlagen haben bzw. die Sie uns in Ihrem Erstattungsantrag nennen. Wenn Sie es wünschen, rechnen wir auch gerne direkt mit dem Arzt/Krankenhaus ab. In diesem Falle bitten wir um einen kurzen Hinweis. Bitte geben Sie uns dann auch die vollständige Bankverbindung des behandelnden Arztes bekannt, sofern wir diese nicht der/den vorliegenden Rechnung/en entnehmen können.

Bitte beachten Sie, dass es sich aus unserer Sicht um einen grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr handelt, zu dem wir immer die internationale Bankleitzahl (BIC/Swift-Code) sowie die internationale Kontonummer oder die IBAN und den Namen des Kontoinhabers als auch des Geldinstitutes benötigen.

Eine Erstattung auf ein Kreditkarten-Konto ist grundsätzlich nicht möglich.

### Besteht eine gesetzlich vorgeschriebene Frist zur Einreichung von Rechnungen? Kann ich Rechnungen auch einreichen, wenn ich wieder in Deutschland bzw. meinem Heimatland bin?

Ihnen vorliegende Rechnungen können Sie uns einreichen, auch wenn Sie sich wieder im Heimatland befinden. Das Einreichen unterliegt generell nur der gesetzlichen Verjährungsfrist von drei Jahren, gerechnet ab dem Ende des Jahres, in welchem der Anspruch auf Leistungen hätte geltend gemacht werden können.

Sollten Sie allerdings eine Direktabrechnung mit dem Arzt/Krankenhaus wünschen, achten Sie bitte auf die vorgegebene Zahlungsfrist und reichen uns die Rechnung rechtzeitig ein, damit wir unter Berücksichtigung einer angemessenen Bearbeitungszeit, eine Zahlung der versicherten Leistung fristgemäß vornehmen können.

### Wie ist die Vertragslaufzeit und wie kann der Vertrag beendet werden?

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann zum Ende eines jeden Versicherungsjahres mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Mindestversicherungsdauer beträgt einen Monat.

Im Care Austria 364 endet der Vertrag nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit, spätestens aber nach 364 Tagen. Eine Kündigung muss in Textform erfolgen.

### Wie kann die Zahlung erfolgen?

Die Zahlung der Erst- oder Folgeprämie kann im Care Austria 364 wahlweise über das SEPA-Lastschriftverfahren, per Überweisung oder per PayPal erfolgen. Im Care Austria (unbefristet) ist eine Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren oder Überweisung möglich.

### Wann zahle ich die geringere Prämie im Care Austria Education an?

Folgende Personen sind im Care Austria Education versicherungsfähig:

- Praktikanten und Teilnehmer an Working-Holiday-Programmen
- Personen, die sich nachweislich zur Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen an staatlichen oder privaten, zu diesem Zweck zugelassenen Einrichtungen aufhalten oder
- Personen, die sich nachweislich zu Weiterbildungsmaßnahmen an einer Volkshochschule aufhalten, sofern die Weiterbildungsmaßnahme mindestens zwanzig Schulstunden pro Woche umfasst oder
- Personen, die als Volontär oder Trainee in einer entsprechenden Institution bzw. Organisation eingesetzt sind sowie
- Personen, die eine Au-pair-Stelle annehmen,

soweit diese Personen das 36. Lebensjahr noch nicht vollendet haben (36. Geburtstag).