

## ВНИМАНИЮ ТУРИСТОВ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ!

### Уважаемые дамы и господа!

Вы покидаете пределы Российской Федерации и приезжаете в другую страну, имеющую свою историю, традиции, законы, правила оказания медицинской помощи. Будьте внимательны, не оставляйте документы, деньги и ценные вещи без присмотра. Во многих странах часто бывают кражи из номеров отелей (даже очень дорогих и престижных), срывают сумки у прохожих хулиганы на скутерах и т.п. Для хранения ценностей и документов пользуйтесь сейфами в номерах и на рецепции отеля.

Медицинский сервис и стандарты медицины могут значительно отличаться от тех, к которым мы привыкли. Например, в некоторых странах:

- «скорая помощь» приезжает только в экстренных случаях, когда речь идет о спасении жизни и не используется для транспортировки в простых случаях,
- врач не выезжает к пациенту, а пациент должен приехать к врачу в кабинет или госпиталь,
- медицинские учреждения требуют какой-либо залог (денежный депозит, паспорт) перед началом оказания помощи,
- стоматологи не работают по выходным дням
- врач, не работающий в данном отеле, не может попасть на территорию этого отеля и осмотреть пациента, поэтому пациенту необходимо самому добраться до врача,
- в некоторых странах или регионах невозможно оказать помощь по безналичному расчету и т.п.



Для того, чтобы быть готовым к разным неожиданностям, вам необходимо изучить правила оказания медицинской помощи той страны, в которую вы собираетесь. Это можно сделать в интернете или позвонив в сервисную или страховую компании.

Организацией оказания медицинской помощи за рубежом по поручению страховой компания занимается сервисная (ассистантская) компания, телефон и название которой указаны на вашем страховом полисе. В зависимости от страны телефоны могут меняться. Будьте внимательны при наборе номера.

При возникновении страхового случая в экстренной ситуации, когда жизни угрожает опасность или требуется экстренная медицинская помощь, необходимо вызвать «скорую помощь». Это возможно сделать с рецепции отеля или по мобильному телефону, набрав номер экстренного вызова (номер телефона в разных странах отличается и его необходимо уточнить).

Обязательно известите сервисную компанию о случае. Сообщите информацию о застрахованном и название медицинского учреждения, в которое он доставлен.

### **В остальных случаях для получения медицинской и другой помощи Вам необходимо:**

- 1.** Связаться с круглосуточным Центром помощи Сервисной компании по телефонам, указанным в полисе
- 2.** Сообщить следующую информацию:
  - название страховой компании
  - вашу фамилию, имя, возраст, номер полиса, сроки действия полиса
  - ваше местонахождение (страна, город, название гостиницы, zip-код)
  - причину обращения за помощью (жалобы)
  - код и номер телефона, e-mail, по которым координатор сервисной компании может связаться с Вами
  - следовать инструкциям сервисной компании
- 3.** Сохранить документ, подтверждающий оплату телефонного звонка в сервисную компанию – по возвращении страховая компания оплатит этот звонок.
- 4.** Некоторые страховые компании оплачивают транспортировку до медицинского учреждения.
- 5.** В некоторых случаях расходы полностью или частично приходится оплачивать самостоятельно. Обычно сервисная служба сообщает о такой необходимости заранее. Например, если на территории Вашего пребывания отсутствуют медицинские учреждения, с которыми заключен договор на оказание медицинских услуг. При самостоятельно обращении за медицинской помощью или организованном сервисной службой Вам необходимо в госпитале взять:
  - медицинский отчет с указанием диагноза
  - рецепт на лекарства
  - счет за лечение и лекарства
  - документ, подтверждающий оплату счетов
  - документ, подтверждающий транспортировку в медицинское учреждение с указанием даты, времени и маршрута
- 6.** По некоторым полисам предусмотрена франшиза – сумма, которую обязательно должен заплатить пациент. Оставшиеся расходы при страховой природе случая берет на себя страховая компания. После организации помощи сервисная компания связывается с медицинским учреждением, получаем медицинский отчет и другие необходимые документы, на основании которых принимается решение о страховой природе случая в соответствии с Правилами страхования. Оплата расходов производится также в соответствии с Правилами страхования. Необходимо проявлять терпение, т.к. для получения документов и принятия решения необходимо некоторое время.

Координатор сервисной компании сообщит Вам о принятом решении и даст дальнейшие инструкции. Все обращения за медицинской помощью, в том числе и повторные должны быть согласованы с сервисной компанией.

Необходимо помнить, что не все случаи являются страховыми, не все процедуры и исследования подлежат покрытию, все выплаты осуществляются согласно Правилам или Условиям страхования, которые Вам вручаются вместе с полисом или печатаются на бланке страхового полиса (страхового сертификата).

Мы настоятельно советуем Вам внимательно прочитать Правила страхования и уточнить особенности того региона, где вы планируете свой отдых, во избежание недопонимания и конфликтных ситуаций.