

Koraci u slučaju nastanka štetnog događaja (za osiguranje za lečenje u inostranstvu)



Korak 1 Prvi poziv

- U slučaju da vam je dijagnosticirana bolest ili medicinska procedura pokrivena osiguranjem, pozovite Generali Osiguranje Srbija na 011 222 0 578.
- Budite spremni da date osnovne podatke iz ugovora o osiguranju i podatke o svojoj dijagnozi.



Korak 2 Provera informacija i podnošenje zahteva za drugo lekarsko (medicinsko) mišljenje

- **Kada potvrdimo da je vaša polisa važeća**, s vama će kontaktirati kompanija *Further*.
- **Pitaće vas:**
 - o istoriji bolesti (sva potrebna medicinska dokumentacija od lokalnih lekara i bolnica)
 - da li ste zainteresovani za drugo lekarsko mišljenje
- *Further* će vam poslati komplet dokumenata (*Information Pack*) u kojem se nalaze informativni materijali i formulari koje morate popuniti i poslati kompaniji *Further*. Morate priložiti svu relevantnu medicinsku dokumentaciju u vezi sa svojom dijagnozom. Takođe, u ovom trenutku morate se saglasiti sa uslovima pod kojima se pruža usluga. Kompanija *Further* vam može pomoći oko organizovanja kurira i u vaše ime kontaktirati sa zdravstvenim ustanovama.
- **Ukoliko vaše zdravstveno stanje nije vezano za bolest ili medicinsku proceduru pokrivenu osiguranjem, Generali Osiguranje Srbija** će Vas o tome obavestiti i dati obrazloženje.



Korak 3 Pružanje drugog lekarskog mišljenja (nije obavezno)

- Ako odlučite da tražite drugo lekarsko mišljenje, kompanija *Further* će, kada primi svu relevantnu medicinsku dokumentaciju, poslati zdravstvene podatke međunarodnom ekspertu na proveru.
- U roku od 15 radnih dana od trenutka kada su zdravstveni podaci kompletni, *Further* će vam poslati izveštaj međunarodnog eksperta sa drugim mišljenjem o vašoj bolesti, odgovore na vaša pitanja i preporuke za dalje lečenje. Ukoliko postoji razlika između prvobitne dijagnoze i drugog lekarskog mišljenja (IC izveštaja), tražiće se treće mišljenje. Sva pitanja u vezi sa izveštajem eksperta mogu se ponovo uputiti kompaniji *Further* na dalju analizu i konsultacije.



Korak 4 Preporuka za lečenje

- Ukoliko je traženo drugo lekarsko mišljenje, pre nego što se donese odluka o vašem odštetnom zahtevu mora se sačekati mišljenje eksperta (IC izveštaj). Odluka o započinjanju lečenja se ne može doneti za to vreme: kada biste započeli lečenje u inostranstvu dok čekate izveštaj eksperta, izveštaj bi u momentu prispeća već bio zastareo.
- Ukoliko nije traženo drugo lekarsko mišljenje, a odštetni zahtev je validan, odluka o najadekvatnijem lečenju se donosi nakon prvobitne konsultacije (i dodatnih dijagnostičkih testova, ako je neophodno) sa lekarom u bolnici u inostranstvu.
- Ukoliko vaš odštetni zahtev bude prihvaćen i ukoliko ispunjavate uslove za uslugu medicinskog konsijerža, kompanija *Further* će s vama kontaktirati kako bi započela proces organizacije lečenja.
- Ukoliko vaš odštetni zahtev bude odbijen, **Generali Osiguranje Srbija** će vas o tome obavestiti zvaničnim dopisom sa obrazloženjem.



Korak 5 Pronalaženje adekvatne zdravstvene zaštite i lečenja u inostranstvu (usluga medicinskog konsijerža)

- Kada vaš odštetni zahtev bude prihvaćen, *Further* će vam poslati Prijavu za uslugu medicinskog konsijerža, koja sadrži spisak preporučenih zdravstvenih ustanova. Od ponuđenih zdravstvenih ustanova treba da odaberete dve – vaš prvi izbor i alternativu. U ovaj formular treba da unesete i informacije koje su neophodne za organizaciju lečenja.
- *Further* će kontaktirati s vama i/ili s ovlašćenim trećim licima imejлом i/ili telefonom da zatraži informacije ili da javi novosti u vezi sa statusom vašeg predmeta. Predmet se poništava nakon tri neuspešna pokušaja da se stupi u kontakt telefonom i/ili imejлом u periodu od dve nedelje, ili ukoliko više niste zainteresovani. U tom slučaju, vaš predmet će biti zatvoren, ali moći će ponovo da se otvori i proceni ako naknadno odlučite da odete u inostranstvo na lečenje.
- Kompanija *Further* stupa u kontakt sa odabranim zdravstvenim ustanovama da zakaže pregled, i obaveštava vas čim jedna od njih ponudi termin.
- Kada prihvatite ponuđeni termin za pregled, *Further* organizuje prvi odlazak: zakazuje preglede u odabranoj zdravstvenoj ustanovi u inostranstvu, organizuje lečenje, hotelski smeštaj i prevoz, nalazi adekvatnu negu (usluga medicinskog konsijerža).
- *Further* će vam poslati **preliminarnu medicinsku potvrdu**, koja sadrži procedure i limite po polisi. Dostaviće vam i sva ostala dokumenta potrebna za lečenje u inostranstvu, kao što su elektronske karte ili vaučeri.
- Na odredište se stiže dan pre zakazanog pregleda. Na dan prvog pregleda u hotelu vas čeka prevodilac i vodi vas u bolnicu. Prevodilac vam pomaže tokom svih lekarskih pregleda.
- *Further* će vam pružiti svu potrebnu pomoć pre i tokom lečenja.
- Dalja organizacija se obavlja u skladu sa informacijama koje stignu iz bolnice:
 - a. Ako morate da ostanete u inostranstvu, *Further* produžava rezervaciju smeštaja, potvrđuje usluge prevodioca i izdaje novu **preliminarnu medicinsku potvrdu**.
 - b. Ako možete da se vratite kući, *Further* kupuje karte i rezerviše prevoz za povratak dan nakon poslednjeg lekarskog pregleda.
- Posle trećeg povratnog putovanja (ukupan doživotni limit koji važi tokom celog perioda osiguranja u kontinuitetu), ako je neophodan nastavak lečenja i ako ga organizuje *Further*, sami organizujete put u inostranstvo i smeštaj i sami snosite te troškove.
- Kompanija *Further* ostaje u kontaktu sa bolnicom kako bi saznala da li će ubuduće biti neophodni novi pregledi i nastavak lečenja ili kontrola tokom perioda od 36 meseci od trenutka prvog odlaska u inostranstvo (period trajanja prava na naknadu).
- *Further* obaveštava osiguranika o detaljima lečenja koje je poslala bolnica.

Napomena: Spisak preporučenih bolnica i preliminarne medicinske potvrde izdaju se na osnovu zdravstvenog stanja u trenutku izdavanja. Budući da se zdravstveno stanje vremenom može promeniti, oba dokumenta se izdaju na period od tri meseca.



Korak 6 Nadoknada troškova i isplata dnevne naknade

- *Further* će sve pokriveno troškove nadoknaditi direktno pružiocima zdravstvenih i drugih usluga, u skladu sa odredbama vaše polise osiguranja.
- Vi dostavljate račune za sve troškove napravljene u inostranstvu, u skladu sa uslovima osiguranja, kao i podatke o računu u banci radi refundacije.
- Lekove možete kupiti u zemlji ili, ako ih nema, u inostranstvu.
- Uplate dnevne naknade za hospitalizaciju osiguranika vrše se jednom nedeljno u toku lečenja osiguranika u inostranstvu.



Korak 7 Kontrola po povratku sa lečenja u inostranstvu

- Uz prethodno odobrenje kompanije *Further*, po povratku sa lečenja u inostranstvu možete se odlučiti za kontrolni pregled u Srbiji tako što ćete:
 - pratiti preporuke međunarodnog lekara (ili više njih) koji vas je lečio u inostranstvu
 - organizovati lekarske preglede i platiti ih direktno lokalnim bolnicama
 - dostaviti originalne račune i dokaze o uplati kompaniji *Further* radi refundacije troškova.