



BINE ATI VENIT LA MEDIHELP INTERNATIONAL

Stimate client,

Suntem bucurosi sa va uram bun-venit in portofoliul MediHelp International.

Planul dvs. este asigurat de Inter Partner Assistance SA, iar asistenta va va fi acordata de MediHelp Customer Care. Veti gasi anexate documentele dvs. de membru. Va rugam sa le verificati rapid, astfel incat sa va asigurati ca totul este corect si sa ne informati daca aveti intrebari.

Initierea in utilizarea politei dvs.

Sunteti liber sa alegeti orice furnizor medical. Orice solicitare de despagubire care este mai mare de 500 € trebuie sa fie pre-autorizata. Este suficient sa contactati MediHelp Customer Care telefonic sau prin e-mail.

Accesarea 'serviciilor in regim ambulator

Costurile aferente serviciilor planificate primite in regim ambulator pot fi rambursate in mai multe moduri:

- Puteti plati serviciile medicale si solicita restituirea sumelor de bani contactand MediHelp Customer Care.
- Veti fi responsabil pentru plata coplatii de 10% pentru toate serviciile in ambulatoriu.

Accesarea 'serviciilor in regim de spitalizare

- Orice tratament in regim de spitalizare planificat trebuie pre-autorizat contactand MediHelp Customer Care cu cel putin cinci zile inainte de tratamentul dvs.
- Puteti accesa https://select.axaglobalhealthcare.com/s/?expId=AXA_MDH_607 pentru a cauta furnizorii cu care este posibila decontarea directa, conditionata de pre-autorizare.
- Daca spitalul pe care il alegeti nu se afla pe lista, va rugam sa ne contactati. Exista unele spitale carora nu le vom plati niciun serviciu sau tratament medical. Acest lucru se poate datora faptului ca nu indeplinesc criteriile noastre de facturare sau pentru ca nu mai alegem sa le recunoastem. Ar trebui sa verificati intotdeauna daca vom plati unitatea sau spitalul respectiv inainte de a beneficia de tratament. Este posibil sa va refuzam cererile de rambursare si sa nu va rambursam tratamentul pe care il platiti la unul dintre acesti furnizori.

Important: ¹ Nu toate serviciile sunt disponibile, va rugam sa verificati planul selectat asa cum este afisat in certificatul de asigurare/ de membru.



Modul de utilizare al cardului dvs. de plata

- Cardul dvs. de plata va permite sa plătiți direct furnizorului de servicii medicale costurile serviciilor medicale eligibile in regim de internare pana la 1 000 €.
- Cardul dvs. va fi trimis prin posta la adresa dvs. de corespondenta.
- Dupa primirea cardului, trebuie sa il activati imediat, utilizand instructiunile anexate acestuia. Neactivarea cardului poate duce la imposibilitatea folosirii lui la nevoie.
- Atunci cand ati optat pentru o fransiza in conformitate cu termenii politei dumneavoastra, va rugam sa retineti ca payment cardul este valabil dupa ce ati indeplinit criteriile de fransiza in conformitate cu termenii politei dumneavoastra. De exemplu, daca fransiza dvs. a fost de 500 € (cinci sute de euro), trebuie sa plătiți mai intai fransiza, iar dupa fransiza, soldul cererii de despagubire va fi eligibil.

Modul de inregistrare a unei cereri de despagubire

Decontarea se efectueaza catre membru in conformitate cu beneficiile planului de asigurare ales. In vederea decontarii cheltuielilor medicale eligibile, va rugam sa ne trimiteti urmatoarele documente:

- Toate documentele aferente emise de medicul dvs. curant,
- Factura detaliata referitoare la serviciile medicale si dovada efectuării plății,
- Formularul de cerere de despagubire completat integral.

O cerere de despagubire este valabila maximum 6 luni, cu incepere de la data la care ati accesat pentru prima data serviciul medical. Lucram cu traducatori internationali, asadar, nu este obligatoriu sa trimiteti documentele in limba engleza.

Suntem aici sa va ajutam

- In cazul solicitarilor de informatii privind cererile de despagubire, intrebari despre polita, cereri de pre-autorizare formulate in timpul programului de lucru (L-V: 9.00^{AM} – 5.30^{PM}) va rugam sa ne contactati la [\(+40\) 311 097 046](tel:+40311097046) sau client@medihelp.ro
- In cazul situatiilor de urgenta, al cererilor de evacuare & repatriere, formulate in afara programului de mai sus, va rugam sa ne contactati la [\(+40\) 31 730 99 39](tel:+40317309939).

Va multumim ca ati ales MediHelp International pentru asigurarea dvs. de sanatate si va dorim sa fiti sanatos in anul urmat.

Cu stima,

Alexandra Barbu
Manager Departament Relatii Clienti