

УКАЗАНИЯ

ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИТЕ ПО ЗДРАВНА ЗАСТРАХОВКА "ГРУПАМА ВИТА"

Настоящите указания са изготвени в помощ на клиентите при ползване на здравни услуги в мрежата от доверени доставчици на „Групама Застраховане“ ЕАД и извън нея. Тези указания имат препоръчителен характер и неспазването им не е основание за отказ за изплащане на застрахователно обезщетение (ползваната здравна услуга).

Какво представлява застраховката и какво Ви предоставя тя?

При заплащане на застрахователна премия Групама Ви осигурява покритие срещу рискове, произтичащи от заболяване, злополука, бременност и раждане, свързани с възстановяване на разходи на определени медицински услуги и стоки и/или изплащане на фиксирани суми, които ние ще покрием в рамките на обхвата и лимитите, определени в застрахователния договор.

Можете да ползвате здравните услуги в мрежата ни от доверени лечебни заведения или извън нея. Част от мрежата на застрахователя са всички здравни, медицински и диагностично-консултативни центрове, болници, лаборатории, частни индивидуални или групови медицински практики и други доставчици на здравни услуги и стоки, с които сме сключили договор за предоставяне на същите.

Списъкът на доставчиците, които са част от мрежата ни можете да намерите на нашата страница <http://www.groupama.bg> или във Вашето клиентско пространство.

Как можете да ползвате застраховката?

- В мрежата от лечебни заведения на Групама
- В избран от Вас доставчик, извън мрежата на Застрахователя

Как да ползвате застраховката в мрежата от лечебни заведения на Групама?

За да можете бързо и лесно да ползвате медицински услуги Ви препоръчваме **ВИНАГИ** предварително да запазите час при желаните от Вас специалист.

Записването на час при избран специалист в лечебно заведение от нашата мрежа става по следния начин:

1

Стъпка 1 – имате проблем (остро състояние, акутно състояние или остра фаза на заболяване, от което страдате и вече провеждате лечение), **който налага да потърсите помощ**. В обхвата на ползваната услуга не попадат профилактиката и диспансерните прегледи, на които ходите редовно, ако страдате от хронични заболявания, за които приемате медикаменти.

2

Стъпка 2 – след проверка в страницата ни или в клиентското пространство списък се спирате на специалист от мрежата ни.

3

Стъпка 3



(Вариант 1) – Свързвате се с нас на тел. 0700 123 32 или на електронен адрес: claims.health@groupama.bg с наш координатор, който ще поиска информация за проблема необходимостта за преглед или ползването на друга услуга при избрания специалист или доставчик.

(Вариант 2) – Посещавате клиентското си пространство, откъдето можете да запазите час през платформите <https://superdoc.bg/> и <https://myhealth.bg/>.

4**Стъпка 4**

(Вариант 1) – след проведения разговор или полученото електронно писмо, координаторът насрочва възможно най-скорошния час в желаното от Вас лечебно заведение при съответния специалист или Ви предлага избор от варианти, като Вие избирате на кой да се спрете.

Получавате обратно обаждане от нас или съответно електронно писмо.

(Вариант 2) – наш координатор извършва проверка и потвърждава желанието от Вас преглед, като Вие бивате известени за това.

На база на партньорството ни със СуперДок® и MyHealth® след потвърждението Вие ще получите и напомняне за Вашия час.

5

Стъпка 5 – Ако сте избрали да се възползвате от услугите на нашите координатори, след потвърждение от Ваша страна, **нашият координатор запазва определения и договорен с Вас час при определения специалист.**

6

Стъпка 6 – посещавате избора от Вас специалист или доставчик на здравни услуги, като **НЕ ЗАПЛАЩАТЕ НИЩО.**



При посещение при доставчици, част от нашата мрежа, **ВИНАГИ** носете със себе си „Твоята здравна карта“ и предоставяйте личната си карта във връзка с идентификацията Ви. „Твоята здравна карта“ е налична в електронен формат в клиентското пространство на всяко лице

Какво друго важно нещо би трябвало да знаем при ползването на услуги при доставчици от мрежата на Групама?



При ползване на услуги, предоставяни от доверените ни лаборатории за извършване на кръвни, образни и други изследвания – ползването на тази част от услугите **ВИНАГИ** става след потвърждение от наша страна по електронната поща към Вас или към доставчика от наш координатор. За дейности на стойност до 50 лв. това не се прилага.

При необходимост от прием в лечебно заведение, част от нашата мрежа от доверени лечебни заведения – **ЗАДЪЛЖИТЕЛНО** преди приемането в лечебното заведение за какъвто и вид хоспитализация (еднодневна или за по-дълъг период), Вие следва да сте се обърнали към нас по телефона или чрез електронната поща, като изрично сте посочили лечебното заведение, приемната диагноза и очакваната дата на приема. Това се налага във връзка с уточняване на финансирането на провежданото болнично лечение от наша страна съгласно партньорските ни отношения с болницата.



Моля да имате предвид, че при липса на координация от наша страна на някоя от дейностите по-горе е възможно да възникнат разходи, които да не попадат в обхвата на застрахователното покритие и да се наложи Вие да ги заплатите и впоследствие да кандидатствате за възстановяването им пред Групама.

Моля да имате предвид и че има случаи, в които се налага доплащане от Ваша страна, въпреки уговорения размер на финансиране, т.к. лимитът Ви е изчерпан или дадената услуга/стока не попада в обхвата на застрахователното покритие.

Как да кандидатствам за възстановяване на разходи за услуги при доставчици ИЗВЪН мрежата с доверени лечебни заведения, лаборатории и други?



Можете да се възползвате и от услуги, предлагани от доставчици, които не са част от нашата мрежа, но в този случай следва да ги заплатите и да ги предявите пред Групама за възстановяване. След предоставянето на определените документи и извършване на оценката им, Групама възстановява направения от Вас разход, ако той попада в обхвата на застраховката в законово установения срок, **считано от деня, следващ деня, на който е получен последния изискуем необходим за това документ.** Можете да изпратите документите директно към Застрахователя:

- През клиентски портал My Groupama, след като се регистрирате в клиентското пространство на адрес: <https://online.groupama.bg/bg/login/client>, където можете и да следите статуса на претенцията в реално време
- По имейл на claims.health@groupama.bg
- Чрез куриер до офис на Групама с адрес **1124 София, бул. „Цариградско шосе“ № 47 А, сграда В**

**не се изискват оригинали на документите за претенции до 1000 лв., но следва да съхранявате хартиените оригинали, тъй като Застрахователят си запазва правото да ги поиска, при необходимост в срок от до 5 (пет) години, считано от датата на подаването им.*

Когато застрахователната претенция се подава от Вас или Ваш упълномощен представител, то следва да подадете описаните по-долу документи:

РАЗХОДИ ЗА МЕДИЦИНСКИ ПРЕГЛЕД

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ	ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ
➤ Амбулаторен лист , друг релевантен медицински документ, съдържащ диагноза, обективно състояние, анамнеза	➤ Фактура на името на застрахованото лице
➤ Проведени (назначени) изследвания, терапия	➤ Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
➤ В случаите на офталмогичен преглед – описание на предходен визус, актуални лещи за корекция и ясна препоръка за нова корекция	➤ Копие от банков документ , удостоверяващ верността на данните за титуляр на посочената банкова сметка

РАЗХОДИ ЗА ИЗСЛЕДВАНИЯ (ЛАБОРАТОРНИ, ИНСТРУМЕНТАЛНИ И ДР.) И МАНИПУЛАЦИИ

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ	ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ
➤ Документ с поставена диагноза и назначение на съответното изследване/манипулация	➤ Фактура на името на застрахованото лице
➤ Резултат от извършеното назначено с документа по-горе изследване, както и разчитането на същото	➤ Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон

› Копие от **банков документ**, удостоверяващ верността на данните за **титуляр на посочената банкова сметка**

РАЗХОДИ ЗА ПРОЛЕЖАВАНЕ В БОЛНИЦА (ХОСПИТАЛИЗАЦИЯ)

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ

- › **Епикриза** от проведено болнично лечение или едnodневна хоспитализация
- › **Направление** или друг документ за **насочване към хоспитализация** и даващ информация за медицинската необходимост от нея

ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ

- › **Фактура** на името на застрахованото лице
- › **Касов бон** за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
- › Копие от **банков документ**, удостоверяващ верността на данните за **титуляр на посочената банкова сметка**

ПРЕГЛЕДИ И ИЗСЛЕДВАНИЯ (ЛАБОРАТОРИЯ И УЛТРАЗВУК НА ПЛОДА) НА БРЕМЕННИ

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ

- › Документ с **поставена диагноза** и назначение на съответното изследване
- › Резултат от извършеното **образно, инструментално и/или лабораторно изследване**, както и разчитането на същото

ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ

- › **Фактура** на името на застрахованото лице. Фактурата може да е за целия пакет или за отделните дейности от него, предоставяни от даден доставчик
- › **Касов бон** за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
- › Копие от **банков документ**, удостоверяващ верността на данните за **титуляр на посочената банкова сметка**

РАЗХОДИ ЗА ФИЗИОТЕРАПИЯ И РЕХАБИЛИТАЦИЯ

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ

- › **Амбулаторен лист**, друг релевантен медицински документ, съдържащ диагноза, обективно състояние, анамнеза
- › **Картон** (друг документ), показващ извършените физиотерапевтични и/или рехабилитационни процедури
- › **Епикриза** (когато рехабилитацията е проведена в специализирано лечебно заведение)

ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ

- › **Фактура** на името на застрахованото лице
- › **Касов бон** за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
- › Копие от **банков документ**, удостоверяващ верността на данните за **титуляр на посочената банкова сметка**

РАЗХОДИ ЗА ОЧИЛА (ЛЕЩИ) *Не се покриват разходите, направени за изработка на очилата

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ	ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ
› Амбулаторен лист или друг медицински документ, съдържащ диагноза, анамнеза и терапия	› Фактура на името на застрахованото лице. Отделно посочена във фактурата цена на рамката
› Копие от рецепта , с назначение на определената и заплатена от застрахования терапия или корекция на зрението	› Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
› Копие от опаковка на диоптрични стъкла или лещи	› Копие от банков документ , удостоверяващ верността на данните за титуляр на посочената банкова сметка

РАЗХОДИ ЗА МЕДИЦИНСКИ КОНСУМАТИВИ И ИЗДЕЛИЯ, СВЪРЗАНИ С ПРОЛЕЖАВАНЕ В БОЛНИЦА (ХОСПИТАЛИЗАЦИЯ)

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ	ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ
› Копие от епикриза , от която става видно, че е вложен консумативът, с поставени на нея стикери или е назначено закупуването на съответното медицинско изделие	› Фактура на името на застрахованото лице
› Фактура за закупуването на консуматива/изделието, както и документ за заплащането на същия (касов бон или заверен документ за извършен и получен банков трансфер)	› Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
	› Копие от банков документ , удостоверяващ верността на данните за титуляр на посочената банкова сметка

РАЗХОДИ ЗА ЛЕКАРСТВА

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ	ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ
› Амбулаторен лист или друг медицински документ, съдържащ диагноза, анамнеза и терапия	› Фактура на името на застрахованото лице
› Копие от рецептата със съответното назначение, отговарящо на описаната в медицински документ терапия. Допуска се замяна на медикаменти, ако те са изписани с търговското си название и при условие, че е закупено сходно лекарствено средство с идентична генерична съставка	› Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
	› Копие от банков документ , удостоверяващ верността на данните за титуляр на посочената банкова сметка

РАЗХОДИ ЗА МЕДИЦИНСКИ ИЗДЕЛИЯ- ПРОТЕЗИ, БАСТУНИ, СЛУХОВИ АПАРАТИ И ДР.

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ

› Копие от **стикери** за вложени или ползвани медицински изделия

ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ

› **Фактура** на името на застрахованото лице › Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон

› Копие от **банков документ**, удостоверяващ верността на данните за титуляр на посочената банкова сметка

РАЗХОДИ НАПРАВЕНИ ПРИ ПОСЕЩЕНИЕ НА ЗЪБОЛЕКАР/ОРТОДОНТ

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ

› **Амбулаторен лист** или друг медицински документ, съдържащ диагноза, анамнеза и терапия

ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ

› **Фактура** на името на застрахованото лице › Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон

› Копие от **банков документ**, удостоверяващ верността на данните за титуляр на

РАЗХОДИ ЗА ОБРАЗНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ – СКЕНЕР, РЕЗОНАНС, РЕНТГЕН И ДР. (ЯМР, КАТ, PETSCAN, 4D ОБРАЗНА ДИАГНОСТИКА)

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ

› **Направление** за извършване на медицинско изследване – високоспециализирано медицинско изследване

› **Документ с поставена диагноза** и назначение на съответното изследване

› **Резултат** от извършеното назначено с документа по-горе изследване, както и разчитането на същото

ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ

› **Фактура** на името на застрахованото лице

› **Касов бон** за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон

› Копие от **банков документ**, удостоверяващ верността на данните за титуляр на посочената банкова сметка

ДРУГО, НЕПОСОЧЕНО ПО-ГОРЕ

МЕДИЦИНСКИ ДОКУМЕНТИ	ФИНАНСОВИ ДОКУМЕНТИ
› Медицински документ, съдържащ диагноза, обективно състояние, анамнеза, проведени/назначени изследвания и терапия	› Фактура на името на застрахованото лице
› Епикриза от проведена хоспитализация	› Касов бон за заплатената сума, равен на сумата, вписана във фактурата или бележка за транзакция на терминал – в случаите на безкасово плащане и неиздаване на касов бон
	› Копие от банков документ, удостоверяващ верността на данните за титуляр на посочената банкова сметка



Застрахователят има право да изиска от страна на претендиращия застрахователно обезщетение допълнителни документи, необходими за доказването на основателността и размера на застрахователната претенция.