

# Пошаговое руководство по подаче заявления о выплате страхового возмещения

Пожалуйста, прочитайте ваши Условия страхования и Страховой полис, которые подтверждают ваши Страховые компенсации вместе с любыми Исключениями, которые могут применяться.

Если вам нужна помощь, или если у вас есть какие-либо вопросы, позвоните по номеру

**Круглосуточная горячая линия +44 (0) 330 333 6686**

или по номеру на обратной стороне вашей карты участника

**Важно: вам необходимо зарегистрироваться онлайн в нашем Центре страховой поддержки ALC Health. Если вы еще этого не сделали, пожалуйста, перейдите на страницу 6 и следуйте инструкциям.**

Страница 2	Неотложная помощь Первые шаги Политика дополнительного страхового покрытия
Страница 3	Стационарное и полустационарное лечение
Страница 4	Амбулаторное лечение
Страница 6	Центр страховой поддержки ALC Health

# Первые шаги

Пожалуйста, следуйте этим простым инструкциям, чтобы подать заявление на страховую выплату.

## Неотложная помощь

Если вам требуется или уже была оказана неотложная помощь, очень важно позвонить на нашу круглосуточную горячую линию, или, в зависимости от того, где вы находитесь, по номеру на обратной стороне вашей карты участника как можно скорее, чтобы ваши расходы на лечение были покрыты.

Для всех других страховых возмещений, пожалуйста, следуйте этому руководству.

## Первые шаги

Пожалуйста, обратитесь к нужному разделу данного документа в зависимости от **типа страхового возмещения, которое вы хотите получить**.

Существует 3 вида возмещений:

- **Стационарное:** когда вы ложитесь в больницу для лечения, для которого требуется провести в больнице по крайней мере одну ночь.
- **Полустационарное:** когда вы лежите в больнице в течение дня для диагностики или лечения, но не остаетесь на ночь.
- **Амбулаторное:** когда вы посещаете амбулаторную клинику при больнице, специализированную клинику, врача или стоматолога для диагностики или лечения.

## Эвакуация или репатриация

Пожалуйста, обязательно свяжитесь с нашей **круглосуточной горячей линией** как можно скорее, и мы примем необходимые меры.

## Политика дополнительного страхового покрытия

Если вы используете выплаты по другой страховке для покрытия франшизы вашей программы от ALC Health, вы должны представить доказательства состояния вашего здоровья вместе с оплаченными счетами.

Обратите внимание, что заболевание, о котором идет речь, должно покрываться нашими условиями. Один и тот же счет не может быть оплачен обеими страховками.

# Стационарное и полустационарное лечение

## Плановое лечение

### Шаг 1

Нам нужно будет подтвердить, что ваше лечение будет покрыто, **перед тем**, как вы его получите, чтобы мы смогли организовать оплату ваших расходов (предварительное одобрение).

#### Для этого вам необходимо:

Связаться с нами по телефону +44 (0) 330 333 6686 или через наш Центр страховой поддержки ALC Health и выбрать «Предварительное одобрение вашего лечения».

С вашего разрешения, мы свяжемся с вашим поставщиком медицинских услуг или лечащим врачом, чтобы получить необходимую информацию.

Если ваш врач уже заполнил медицинскую справку, пожалуйста, пришлите ее нам через наш Центр страховой поддержки ALC Health - см. стр. 6 (или по электронной почте, факсу или по почте). Обратите внимание, что мы свяжемся с вашим врачом, если нам потребуется дополнительная информация.

#### Свяжитесь с нами, используя один из следующих вариантов

Телефон	+44 (0) 330 333 6686 или номер на обратной стороне вашей карты участника
Веб-сайт Центр страховой поддержки ALC Health	<a href="http://www.alchealth.com/claims.htm">www.alchealth.com/claims.htm</a> и нажмите на <b>Центр страховой поддержки ALC Health</b> (на странице 6 вы найдете инструкции по регистрации) Выберите «Сделать запрос на предварительное одобрение»
Электронная почта	claims@alchealth.com
Факс	+44 (0) 330 333 6687
Почта	Команда страховой поддержки ALC Health, Global Response Ltd PO Box 1114 Cardiff CF11 1UL United Kingdom

### Шаг 2

После того, как мы получим необходимую нам медицинскую информацию, мы свяжемся с вами в течение 24-48 часов, чтобы предварительно одобрить ваше лечение. **Если вам необходима более быстрая госпитализация, пожалуйста, позвоните на нашу круглосуточную горячую линию.**

#### Лечение, которое не было предварительно одобрено

**Мы оплатим только 50% ваших расходов на лечение, если вы не сообщите нам о них заранее. Обратите внимание, что в случае получения неотложной помощи вы должны сообщить нам об этом как можно скорее.**

**Круглосуточная горячая линия**

**+ 44 (0) 330 333 6686**

(или номер на обратной стороне вашей карты участника)

# Амбулаторное лечение (в том числе стоматологические процедуры)

## Психиатрическое лечение

Прежде чем получить какое-либо психиатрическое лечение, вы обязаны позвонить на нашу круглосуточную горячую линию. Ваше лечение не будет покрыто, если вы этого не сделаете.

## Физиотерапия и любое комплементарное лечение

Перед получением лечения вам потребуется направление от врача общей практики или специалиста.

Если ваша программа покрывает плановое амбулаторное лечение, пожалуйста, следуйте инструкциям, приведенным ниже. Вам нужно будет оплатить расходы на лечение наперед самостоятельно и затем подать нам заявку на возмещение этих расходов.

## Плановое лечение

### Шаг 1

Вам **не нужно** запрашивать предварительное одобрение вашего лечения заранее (за исключением психиатрического лечения). Если вы не уверены, покрывает ли ваша программа то или иное лечение, пожалуйста, перечитайте ваши Условия страхования или же позвоните на нашу круглосуточную горячую линию.

Если вы хотите получить предварительное одобрение лечения, вы можете сделать это, позвонив на нашу **круглосуточную горячую линию**, а также по электронной почте, факсу, по почте или через наш Центр страховой поддержки.

Если вы решили получить предварительное одобрение лечения, или если лечение происходит в больнице, пожалуйста, следуйте процедуре, описанной в разделе стационарного лечения на странице 3.

### Шаг 2

Если вы уже заплатили за ваше амбулаторное лечение и хотели бы отправить нам заявку на получение страхового возмещения, у вас теперь есть одна из двух возможностей:

1 Загрузите ваши чеки, квитанции, счета, рецепты, медицинские заключения или медицинские справки в Центре страховой поддержки ALC Health

**или**

2 Заполните соответствующую форму заявления, которую можно загрузить с нашего сайта [www.alchealth.com/library.htm](http://www.alchealth.com/library.htm), и отправьте ее вместе с любыми сопутствующими чеками, квитанциями, счетами, рецептами, медицинскими заключениями или медицинскими справками.

Вы можете отправить ваши документы одним из следующих способов:

<b>Загрузка через веб-сайт</b>	Перейдите по ссылке <a href="http://www.alchealth.com/claims.htm">www.alchealth.com/claims.htm</a> и нажмите на Центр страховой поддержки ALC Health (на странице 6 вы найдете инструкции по регистрации)
<b>Электронная почта</b>	<a href="mailto:claims@alchealth.com">claims@alchealth.com</a>
<b>Факс</b>	+44 (0) 330 333 6687
<b>Почта</b>	Команда страховой поддержки ALC Health, Global Response Ltd PO Box 1114 Cardiff CF11 1UL United Kingdom

Обратите внимание, что вы должны хранить ваши оригинальные счета, чеки и квитанции в течение 6 месяцев в целях отчетности, кроме случаев отправки оригинальных документов по почте - в этом случае сохраните у себя ксерокопии.

# Центр страховой поддержки ALC Health

**Круглосуточная горячая линия**  
**+ 44 (0) 330 333 6686**  
(или номер на обратной стороне вашей карты участника)

# Центр страховой поддержки ALC Health

Если вы уже зарегистрированы и хотите подать заявку на получение страховой выплаты, пожалуйста, вернитесь к странице 2 настоящего документа.

Обратите внимание, что вы не сможете использовать ваш аккаунт в Центре страховой поддержки ALC Health, пока вы не активируете его, нажав на ссылку в электронном письме, которое вы получите после регистрации.

Регистрация необходима для того, чтобы вы имели возможность загружать ваши заявки на страховые возмещения онлайн.

## Чтобы зарегистрироваться в Центре страховой поддержки ALC Health

Если вы еще не зарегистрированы в нашем «**Центре страховой поддержки**», перейдите по ссылке [www.alchealth.com/claims.htm](http://www.alchealth.com/claims.htm) и нажмите на **Центр страховой поддержки ALC Health**.

Для завершения регистрации вам понадобится ваш номер полиса и номер клиента. Их можно найти на вашей карте участника или страховом полисе.

Любое **застрахованное лицо** в возрасте старше 16 лет может зарегистрироваться в нашем Центре страховой поддержки.

Каждое **лицо** в возрасте старше 16 лет должно иметь свою собственную регистрацию, чтобы соответствовать требованиям относительно защиты данных.

**Четыре** простых шага для завершения процесса регистрации:

## Шаг 1 - Введите сведения о вашей страховой программе

Номер полиса и номер клиента. Их можно найти на вашей карте участника или страховом полисе.

## Шаг 2 - Введите свои личные данные

Мы сравним их с информацией, которая содержится в нашей системе.

## Шаг 3 - Создайте данные для входа

Вашим именем пользователя будет ваш адрес электронной почты.

## Шаг 4 - Подтверждение

Подтверждение по электронной почте будет отправлено вам немедленно. Вам нужно будет активировать вашу учетную запись, перейдя по ссылке, содержащейся в письме.

## Центр страховой поддержки

- **Подать заявку на получение страхового возмещения**  
Вы можете загрузить вашу заявку на оплату амбулаторного лечения.
- **Получите предварительное одобрение вашего лечения**  
В случае запланированной госпитализации вам необходимо получить от нас подтверждение, что ваше лечение покрывается (предварительное одобрение). Ваше заявление может быть отклонено, если вы не получите наше предварительное одобрение до получения вашего лечения.
- **Загрузки заявлений**  
Список всех отправленных вами заявлений на получение страхового возмещения и запросов на предварительное одобрение.
- **Печать формы заявки**  
Распечатайте бланк заявления на получение страховой выплаты.

## Мой профиль

- **Личные данные**  
Ваши личные данные будут показаны здесь.
- **Банковские реквизиты**  
Пожалуйста, убедитесь, что ваши банковские реквизиты актуальны, чтобы обеспечить быструю выплату вашей компенсации.
- **Информация о программе**  
Информация о том, кто покрыт вашей программой.
- **Изменить пароль**  
Вы можете изменить свой текущий пароль.

# [www.alchealth.com/claims.htm](http://www.alchealth.com/claims.htm)

<b>Мои данные для входа</b>	
---------------------------------	--

## ГЛАВНЫЙ ОФИС

Chanctonfold Barn  
Chanctonfold  
Horsham Road Steyning  
West Sussex BN44 3AA  
United Kingdom  
T +44 (0) 1903 817970  
☎ +44 (0) 1903 879719  
[www.alchealth.com](http://www.alchealth.com)  
[www.alctravel.eu](http://www.alctravel.eu)  
[www.prima-iberica.eu](http://www.prima-iberica.eu)

## ОФИС В ИСПАНИИ

Centro Plaza Oficina 70  
Nueva Andalucia  
29660 Marbella  
Málaga Spain  
T +34 952 93 16 09  
☎ +34 952 90 67 30  
CIF W8264779C

## ОФИС В ГИБРАЛТАРЕ

30 Ocean Village Promenade  
Gibraltar GX11 1AA  
T +350 200 77731  
☎ +350 200 77741  
Company No. 111964

## ALC HEALTH (HONG KONG) LTD

Level 17 China Building  
29 Queen's Road Central  
Central Hong Kong  
T +852 3478 3751

à la carte healthcare limited is part of the IMG Group of Companies

ALC Health является коммерческим обозначением компании à la carte healthcare ltd. Зарегистрирована в Англии под номером 4163178. Юридический адрес: Chanctonfold Barn, Chanctonfold, Horsham Road, Steyning, West Sussex BN44 3AA.

Компания à la carte healthcare ltd признана законной и регулируется Управлением по финансовому регулированию и надзору (FCA).

Этот документ был переведен с английского языка на русский. В случае возникновения разногласий английская версия имеет преимущественную силу. Несмотря на все приложенные усилия в отношении точности перевода, ALC Health не несет ответственности за возможные ошибки, упущения или неверное истолкование каких-либо частей оригинала в данном переводе.