



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 restituierea sumelor de bani contactand MediHelp Customer Care.
- Puteti plati serviciile medicale direct la furnizorul medical utilizand cardul de plata MediHelp.

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://www.axaglobalhealthcare.com/find-MDH> pentru a cauta furnizorii cu care este posibila decontarea directa, conditionata de pre-autorizare.
- In cazul in care spitalul pe care il alegeti nu se afla pe lista, contactati-ne si vom face tot posibilul pentru a verifica daca putem organiza decontarea directa a tratamentului dvs.



Modul de utilizare al cardului dvs. de plata

- Cardul dvs. de plata va permite sa platiti costurile serviciilor medicale eligibile direct la furnizorul medical.
- 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.

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 efectuarii platii,
- 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 urmator.

Cu stima,

Alexandra Barbu

Manager Departament Relatii Clienti