

# Cyprus Choice

## Οδηγός Υποβολής Απαιτήσεων

Ως μέρος της δέσμευσής **μας** για συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και προϊόντων **μας**, έχουμε δημιουργήσει τον παρόντα Οδηγό Υποβολής Απαιτήσεων, όπου μπορείτε να βρείτε όλους τους διαθέσιμους τρόπους υποβολής απαιτήσεων καθώς και απαντήσεις σε συνήθη ερωτήματα.

**Υπάρχουν διάφοροι τρόποι διευθέτησης της απαίτησής σας οι οποίοι αναφέρονται πιο κάτω.**

### Απευθείας διακανονισμός λογαριασμού εντός Κύπρου

Η απευθείας τιμολόγηση είναι ευρέως διαθέσιμη για παρόχους εντός του δικτύου **μας**, τόσο για υπηρεσίες εσωτερικού ασθενούς όσο και για υπηρεσίες εξωτερικού ασθενούς. Για να έχετε πρόσβαση στις υπηρεσίες απευθείας τιμολόγησης, θα χρειαστείτε την Κάρτα Μέλους **σας** και να ακολουθήσετε τα πιο κάτω βήματα:

1. Εντοπίστε ένα πάροχο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, που είναι εντός του δικτύου **μας**, χρησιμοποιώντας τον μηχανισμό «Εύρεση Παρόχου (Provider finder)» που υπάρχει στην Πύλη Μέλους (για πρόσβαση στην Πύλη Μέλους **σας**, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα [www.cosmosinsurance.com.cy/products-medicalinsurance](http://www.cosmosinsurance.com.cy/products-medicalinsurance))
2. Επικοινωνήστε με το Κέντρο Στήριξης (καλώντας τον αριθμό +357 22 007 164 ή αποστέλλοντας μήνυμα στο [assistance@cy.generalihhealth.com](mailto:assistance@cy.generalihhealth.com)) για να **μας** ενημερώσετε σε σχέση με την υπηρεσία που επιθυμείτε να λάβετε. Θα **σας** παρέχουμε καθοδήγηση σε σχέση με την απαιτούμενη διαδικασία και θα συντονίσουμε τον τρόπο τιμολόγησης πριν από το προγραμματισμένο ραντεβού **σας**. Για υπηρεσίες εξωτερικού ασθενούς, θα επικοινωνήσουμε με τον πάροχο εκ μέρους **σας** για να προγραμματίσουμε ένα ραντεβού.
3. Στο ραντεβού **σας**, μην ξεχάσετε να παρουσιάσετε στον πάροχο του Δικτύου την Κάρτα Μέλους **σας** καθώς και την ταυτότητα **σας** – πρέπει να πληρώσετε μόνο το ποσό της ευθύνης μέλους (συνασφάλιση) κατά το χρόνο λήψης της υπηρεσίας.

**Σημαντική σημείωση: Η εξασφάλιση προέγκρισης είναι απαραίτητη για όλες τις προγραμματισμένες υπηρεσίες περίθαλψης ως εσωτερικός ασθενής καθώς και για συγκεκριμένες διαδικασίες ως αυτές παρατίθενται στον Οδηγό Μέλους.** Για εξασφάλιση προέγκρισης και γενικά ερωτήματα, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε με το Κέντρο Στήριξης **μας** το οποίο είναι διαθέσιμο 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, καλώντας τον αριθμό +357 22 007 164

### Απαιτήσεις για αποζημίωση

Αν έχετε ήδη πληρώσει για την **περίθαλψη σας**, μπορείτε να υποβάλετε απαίτηση για την αποζημίωση **σας** με τους ακόλουθους τρόπους:

- Υποβάλλοντας όλα τα πρωτότυπα έγγραφα στην εταιρεία ή
- Διαδικτυακά μέσω της Πύλης Μέλους. Για να εξετάσουμε την απαίτηση **σας**, πρέπει να επισυνάψετε το τιμολόγιο **σας** μαζί με την απόδειξη πληρωμής. Το τιμολόγιο **σας** πρέπει να αναφέρει ιατρικές πληροφορίες συμπεριλαμβανομένης της διάγνωσης και/ή της διαδικασίας στην οποία υποβλήθήκατε. Για να διασφαλιστεί ο αποτελεσματικός χειρισμός της απαίτησης **σας**, πρέπει να επισυνάπτονται επίσης οποιεσδήποτε επιπρόσθετες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων ιατρικών εγγράφων, αποτελέσματα διαγνωστικών εξετάσεων και έντυπο εξιτηρίου (σε περίπτωση εισαγωγής **σας** σε **νοσοκομείο**).

#### Παρακαλώ σημειώστε:

Εισηγούμαστε να χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα διαδικτυακών απαιτήσεων καθώς θα επωφεληίστε γρηγορότερης αποζημίωσης. Όλες οι απαιτήσεις που υποβάλλονται διαδικτυακά έχουν προτεραιότητα και στόχος **μας** είναι να **σας** αποζημιώσουμε σε διάστημα όχι μεγαλύτερο των 10 ημερών.

Για απαιτήσεις που υποβάλλονται διαδικτυακά, παρακαλούμε όπως κρατήσετε τα πρωτότυπα τιμολόγια και δικαιολογητικά για 6 μήνες μετά την καταχώρηση της απαίτησής **σας**. Διατηρούμε το δικαίωμα να ζητήσουμε τα πρωτότυπα έγγραφα αν αυτό καταστεί αναγκαίο.

### Τι να κάνετε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης

Όταν είναι εφικτό, σε περίπτωση **έκτακτης ανάγκης**, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με την Ομάδα Στήριξης **μας**, τα στοιχεία της οποίας αναγράφονται πίσω από την κάρτα μέλους **σας** ή στο Μέρος 1 του παρόντος εγγράφου. Η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη επί 24ώρου βάσεως και οι ειδικά καταρτισμένοι σύμβουλοι που απαρτίζουν την ομάδα **μας** μπορούν να βοηθήσουν στο συντονισμό των διευθετήσεων με τα τοπικά **νοσοκομεία** ή ακόμη να διευθετήσουν την εκκένωση ή τον επαναπατρισμό **σας** για ιατρικούς λόγους, αναλόγως της κατάστασης **σας**.

Εν τούτοις, μπορεί να υπάρξουν περιπτώσεις όπου δεν είναι εφικτό για **εσάς** να επικοινωνήσετε μαζί **μας** πριν τη λήψη **περίθαλψης** και/ή την εισαγωγή **σας** στο **νοσοκομείο**. Μην καθυστερήσετε την **περίθαλψη σας**. **Εσείς** ή ο αντιπρόσωπος **σας** πρέπει να προσπαθήσετε να επικοινωνήσετε μαζί **μας** το συντομότερο δυνατόν (συνήθως εντός 48 ωρών από τη στιγμή που συνέβη το **επείγον περιστατικό**). Εναλλακτικά, σιγουρευτείτε ότι το **νοσοκομείο** έχει γνώση για την ύπαρξη της ασφαλιστικής κάλυψης που διατηρείτε μαζί **μας**, για να επικοινωνήσει μαζί **μας** εκ μέρους **σας**. Ακολουθώντας και νοουμένου ότι έχετε δικαίωμα κάλυψης με βάση το ασφαλιστήριο, εμείς ή οι συνεργάτες **μας**, θα επικοινωνήσουμε με το νοσοκομείο για να προβούμε σε άμεση διευθέτηση.



**ΚΟΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ**  
...και ασφαλίζεις τον κόσμο σου!



# Cyprus Choice

## Οδηγός Υποβολής Απαιτήσεων

### Υποβολή Απαιτήσεων – Συνήθη Ερωτήματα

**Τι κάνω στην περίπτωση όπου αντιμετωπίζω κάποιο επειγόν περιστατικό και δεν είμαι σε θέση να επικοινωνήσω με το Κέντρο Στήριξης;**  
Εισηγούμαστε όπως έχετε πάντα μαζί σας την Κάρτα Μέλους σας. Αν δεν μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας, το ίδρυμα το οποίο σας περιθάλπει ή ένα μέλος της οικογένειας σας, θα πρέπει να επικοινωνήσει μαζί μας σε διάστημα 24-48 ωρών από την στιγμή που έχει γίνει αντιληπτό ότι είστε σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης.

**Τι κάνω σε περίπτωση όπου επιθυμώ να δω ένα πάροχο που δεν είναι εντός του δικτύου παρόχων;**

Αρχικά, βεβαιωθείτε κατά πόσο είναι απαραίτητη η λήψη προέγκρισης για την συγκεκριμένη περίθαλψη. Αν είναι απαραίτητη η προέγκριση, επικοινωνήστε μαζί μας προτού δείτε τον πάροχο. Αν δεν είναι απαραίτητη, μπορείτε να κάνετε διευθετήσεις για να υποβάλετε την αίτηση σας, αλλά σημειώστε ότι η αίτηση θα είναι υπό τύπου αποζημίωσης.

**Αφού υποβάλω την αίτησή μου, πότε θα αποζημιωθώ;**

Νοούμενοι ότι έχουμε όλα τα απαραίτητα στοιχεία για να επεξεργαστούμε την αίτησή σας, θα σας αποζημιώσουμε για τα έξοδα τα οποία καλύπτονται δυνάμει του ασφαλιστηρίου σε διάστημα 1-5 ημερών. Σε περίπτωση όπου χρειαζόμαστε περαιτέρω πληροφορίες ή εξέταση της αίτησής σας, θα χρειαστούμε μέχρι και 10 ημέρες για να προβούμε στην αποζημίωση της αίτησής σας. Παρακαλώ σημειώστε ότι στόχος μας, όπου είναι εφικτό, είναι να προβαίνουμε σε απευθείας διευθέτηση των εξόδων της περίθαλψης.

**Μπορώ να υποβάλω την αίτησή μου διαδικτυακά;**

Ναι. Μπορείτε να συμπληρώσετε την αίτησή σας διαδικτυακά μέσω της Πύλης Μέλους, νοούμενοι ότι όλα τα δικαιολογητικά (π.χ τιμολόγια και/ή σημειώσεις νοσοκομείου) έχουν σαρωθεί και φορτωθεί. Θα σας ειδοποιήσουμε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μόλις προβούμε στην αποζημίωση της αίτησής σας. Περαιτέρω, διατίθεται η δυνατότητα να δείτε δικτυακά το ιστορικό των διευθετημένων απαιτήσεων σας. Σε περίπτωση όπου δεν επιθυμείτε να υποβάλλετε τις απαιτήσεις σας διαδικτυακά, μπορείτε να τις αποστέλλετε στην Κόσμος Ασφαλιστική Εταιρεία Δημόσια Λτδ. μέσω ταχυδρομείου ή τηλεμοιότυπου (φαξ).

**Έχω διαφορετικό λογαριασμό σύνδεσης από τους εξαρτώμενους μου;**

Όχι. Κάθε μέλος οικογένειας έχει τον ίδιο διακριτικό αριθμό χρήστη (είναι ο κωδικός μέλους σας της Generali). Ο κωδικός που σας παρέχουμε είναι προσωρινός. Μόλις αντικαταστήσετε τον προσωρινό κωδικό με τον κωδικό της επιλογής σας, όλοι οι εξαρτώμενοι σας θα έχουν πρόσβαση στην ιστοσελίδα μέσω αυτού του λογαριασμού σύνδεσης.

**Κάτω από την επικεφαλίδα «Επιπρόσθετες Υπηρεσίες», παρατίθενται δύο διαφορετικές υπηρεσίες ιατρών – ποια είναι η διαφορά;**

1. Η υπηρεσία My Digital Doctor είναι διαθέσιμη σε κάθε ώρα και στιγμή. (π.χ τι προκαλεί τον πόνο που έχω στον αυχένα;) Απλά κατεβάστε την εφαρμογή «My Digital Doctor» από το «Apple AppStore» ή από το «GooglePlay» ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μέσω της Πύλη Μέλους για να προγραμματίσετε ραντεβού. Μπορείτε να ρωτήσετε ιδιαίτερα και με πλήρη εχεμύθεια για συμπτώματα, φαρμακευτική αγωγή ή θεραπεία, χωρίς να χρειαστεί να φύγετε από το σπίτι ή από τη δουλειά σας.
2. Η υπηρεσία δεύτερης ιατρικής γνωμάτευσης είναι μια υπηρεσία η οποία σας παρέχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσετε με ιατρούς και να διευθετήσετε για τη λήψη δεύτερης ιατρικής γνωμάτευσης. Θα συνεργάζεστε απευθείας με τους «Best Doctors» και θα υποβάλετε τα ιατρικά σας αποτελέσματα στον συντονιστή που έχει διοριστεί για την υπόθεση σας. Έπειτα οι «Best Doctors» θα διερευνήσουν το περιστατικό και θα παρέχουν τη δική τους ιατρική γνωμάτευση καθώς και τις εισηγήσεις τους ως προς την θεραπεία. Επιπλέον θα σας παρέχουν ιατρική έκθεση σε σχέση με τα ευρήματά τους.

Η διαφορά μεταξύ των δύο υπηρεσιών είναι ότι μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την Διαδικτυακή Υπηρεσία Ψηφιακού Ιατρού ανά πάσα στιγμή. Η υπηρεσία της Δεύτερης Ιατρικής γνωμάτευσης έχει σχεδιαστεί για τις περιπτώσεις των ατόμων που έχουν ήδη διαγνωστεί από κάποιο ιατρό και αναζητούν μια δεύτερη ιατρική γνωμάτευση.

**Έχετε κάποια συμβουλή προς το ασφαλισμένο μέλος που ταξιδεύει για διακοπές ή δουλειά;**

Εισηγούμαστε να συνδεθείτε στην πύλη μέλους και να ψάξετε για Παρόχους που είναι διαθέσιμοι στην περιοχή την οποία θα επισκεφτείτε. Αν καταστεί απαραίτητη η ιατρική σας φροντίδα ενώ είστε στο εξωτερικό, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε μαζί μας άμεσα. Όταν ταξιδεύετε εκτός της χώρας διαμονής σας, παρακαλείστε όπως μην ξεχάσετε να πάρετε και να έχετε πάντα μαζί σας την Κάρτα Μέλους σας.

**Όταν η αποζημίωση γίνεται μέσω Τραπεζικού Εμβάσματος, ποιος επιβιβάζεται τα τραπεζικά τέλη;**

Τα τέλη τραπεζικής μεταφοράς καταβάλλονται από εμάς. Εν τούτοις κάποιες τράπεζες προβαίνουν σε κάποιες επιπρόσθετες χρεώσεις. Αυτές οι χρεώσεις ορίζονται από τον τραπεζικό οργανισμό σας και δεν μπορούμε να ασκήσουμε οποιοδήποτε έλεγχο επ' αυτών. Σε περίπτωση όπου έχετε περαιτέρω μειώσεις στο ποσό το οποίο σας καταβάλαμε, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το κέντρο εξυπηρέτησης της Generali και θα διερευνήσουμε με την τράπεζα σας τις οποιεσδήποτε επιπρόσθετες χρεώσεις.

**Ποιες είναι οι επιλογές ταχυδρόμησης όταν η αποζημίωση γίνεται με επιταγή;**

Όταν η αποζημίωση γίνεται με επιταγή, η επιταγή θα αποστέλλεται μέσω ταχυδρομείου στην διεύθυνση που δηλώσατε στο έντυπο αίτησης σας ή στην αίτηση σας όταν αυτή υποβλήθηκε διαδικτυακά. (π.χ τη διεύθυνση κατοικίας σας).