

УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ

Мы благодарим Вас за выбор и доверие к нашей компании!

Для того чтобы Вы в полной мере смогли насладиться своим путешествием, пожалуйста, ознакомьтесь с нашими рекомендациями, которые помогут Вам действовать быстро и правильно, если во время путешествия Вам потребуется медицинская помощь

Где действует программа*:

Защита действует на время поездок за 100 км и более от места вашего постоянного проживания.

*Подробно ознакомиться с условиями страхования и ограничениями в покрытии можно в Вашем страховом сертификате или на сайте www.rosbankinsurance.ru в разделе «Программы страхования» - «Защита держателей банковских карт» - «Страхование путешествующих» или в мобильном приложении (ссылку можете получить в Сервисной компании)

Если во время путешествия Вам потребовалась медицинская помощь

1

Общая информация

При наступлении страхового случая (например, травма или внезапное заболевание) свяжитесь с Сервисной Компанией по номеру телефона:

Для программ «Gold / Platinum»

8-495-139-01-26

8-800-511-03-26 (для звонков по России)

Для программы «Vip»

8-495-287-96-13

8-800-511-96-17 (для звонков по России)

Сотрудники Сервисной Компании:

- определяют перечень необходимой помощи;
- сами свяжутся с медицинскими учреждениями;
- организуют для Вас визит врача на дом/в отель, прием в клинике или медицинском центре, госпитализацию и иные услуги, предусмотренные программой страхования*.

2

Тип медицинской помощи и специализация врача

Врач, **приезжающий на дом/ в отель**, может оказать только базовую помощь, например, при простуде, легкой сыпи, небольших травмах (в большинстве случаев это врачи общей практики или семейные доктора). Вызванный на место врач, может оказать также базовую **медикаментозную терапию**, если она требуется (например, сделать укол, предложить средство от боли в горле или головной боли), однако, выдача лекарственных средств с большой вероятностью проведена не будет, вместо этого будет выписан рецепт, т.к. в большинстве стран это регулируется локальным законодательством.

При более серьезных симптомах, а также при необходимости проводить **обследования с применением медицинского оборудования** (например, рентген, УЗИ, ЭКГ) Вы будете направлены в одно из близлежащих медицинских учреждений.

Основные симптомы, при которых вызов врача на дом/в отель будет целесообразен:

- температура, кашель, насморк, боль в горле (менее 5 дней);
- боль в ухе;
- тошнота, рвота, диарея, температура взрослого пациента длительностью 1-3 дня;
- тошнота, рвота, диарея, температура у ребенка, длительностью 1-2 дня (при условии, что ребенок не отказывается от питья).

В экстренных ситуациях, вне зависимости от региона и страны пребывания, рекомендуется без промедления вызвать бригаду скорой помощи.

Мы понимаем, что экстренность состояния не всегда очевидна, поэтому, при наличии сомнений, мы рекомендуем звонить в контактный центр Сервисной Компании. Координатор службы проведет опрос жалоб и выявит возможные угрозы. При наличии подозрений на состояние, угрожающее жизни и здоровью, будет озвучена рекомендация, самостоятельно вызвать местную Скорую Медицинскую Помощь. Одновременно с этим Сервисная Компания осуществит вызов коммерческой бригады, однако на практике местные службы всегда приезжают быстрее.

3

Оплата Услуг

В большинстве случаев помощь будет организована под гарантию оплаты со стороны Сервисной Компании, т.е. бесплатно для Вас (если специфика региона или конкретного населенного пункта это позволяет).

В некоторых населенных пунктах организация визита под гарантию оплаты будет возможна в удаленных от Вашего места пребывания клиниках. В этом случае выбор остается на стороне Клиента – обратиться в ближайшую клинику за собственным счет с последующим возмещением средств от Сервисной Компании или проехать в предложенное медицинское учреждение для получения бесплатной помощи.

4 Сроки организации помощи

Стандартные сроки организации помощи могут сильно отличаться в зависимости от региона пребывания, дня недели и времени суток, а также в зависимости от типа необходимой помощи. При отсутствии экстренности состояния организация может занять от 30 минут до 1 дня, однако в популярных туристических регионах помощь, как правило, организуется **в течение 1-3 часов**.

5 Особенности региональной инфраструктуры на популярных туристических направлениях

• Таиланд и Юго-Восточная Азия

В абсолютном большинстве случаев назначается визит в клинику, а не вызов врача на дом, с целью проведения дополнительной диагностики и исключения инфекционных заболеваний.

Во многих медицинских учреждениях клиенты просят оставить паспорт в залог и возвращают его после оплаты услуг или полного покрытия расходов со стороны Сервисной Компании. Средние сроки организации помощи **2-4 часа****

***здесь и далее речь идет о среднем сроке организации услуг врача общей практики при обращении в дневное время суток.*

• Испания

Первый визит в госпиталь всегда будет назначен в отделение неотложной помощи (Emergency), и только потом к узкому специалисту (при наличии показаний). Средние сроки организации помощи **2-4 часа**

• Болгария

Из популярных курортов крупные госпитали расположены только в Бургосе и Варне (госпитализация, лечение тяжелых травм, специальная диагностика, опасные заболевания), на остальных курортах расположены только медицинские центры или врачебные кабинеты, ближайшие госпитали удалены от курортных зон. Средние сроки организации помощи **1-3 часа**

• Греция и Кипр

Не во всех регионах существуют круглосуточные частные клиники. При этом в государственной клинике могут оказать качественную помощь за собственный счет (стоимость амбулаторного визита от 10 EUR). Средние сроки организации помощи **2-4 часа**

• Страны Центральной Европы

Первый визит, скорее всего, будет назначен к врачу общей практики (General Practitioner), и только потом к узкому специалисту (при наличии показаний). Средние сроки организации помощи **3-6 часов**

• Франция, Бельгия, Люксембург

Большинство амбулаторных визитов организуется за собственный счет (~25-35 EUR). Врачи, как правило, принимают в своих частных кабинетах или медицинских центрах, часто в порядке общей очереди без предварительной записи. Визиты на дом осуществляются крайне редко.

• США

Для организации помощи прежде всего следует всегда **позвонить в Сервисную Компанию** во избежание значительных расходов, не подлежащих впоследствии покрытию.

Для амбулаторного лечения наиболее распространены два типа медицинских учреждений: «Walk-in clinics» (медицинские центры для оказания базовой помощи (простуда, мелкие травмы, перевязки, аллергия без осложнений и пр.), открыты только в рабочие часы) и Emergency (доступны все виды медицинской помощи в режиме 24/7, но приема врача придется ожидать в очереди, часто в большой), визиты на дом практически не осуществляются. Средние сроки организации помощи **3-6 часов**

• Турция, Египет, Доминиканская Республика

Настоятельно рекомендуется **предварительное обращение в Сервисную компанию**, во избежание мошеннических действий и махинаций со счетами.

Средние сроки организации помощи **2-4 часа**

• Мальдивы

Существует 3 госпиталя в Мале. На малых островах за базовой медицинской помощью можно обратиться к врачу в отеле (при наличии), для остального лечения потребуется транспортировка в Мале на катере.

Сроки организации помощи зависят от удаленности острова и времени, в течение которого катер прибудет к месту назначения.

• Чехия

Медицинские центры на горнолыжных склонах отсутствуют, оказание медицинской помощи осуществляется в Праге. Средние сроки организации помощи **2-4 часа**

• Грузия

Медицинские центры на горнолыжных склонах отсутствуют, оказание медицинской помощи осуществляется в Тбилиси. Средние сроки организации помощи **2-4 часа**

• Абхазия

Плохо развита транспортная инфраструктура, время организации помощи может быть сильно увеличено, либо предложено обратиться за собственный счет Застрахованного.

• Северный Кипр

Время организации помощи может быть сильно увеличено в связи со сложной административно-политической ситуацией в регионе.

• Непал, Тибет, Кашмир

Время организации помощи может быть сильно увеличено в связи со сложной административно-политической ситуацией в регионе, в ряде районов возможна только экстренная помощь сан авиации при получении официального разрешения от местных властей.

• Северная Корея, Иран, Южный Судан, Судан, Ирак, Сирия

Обращения осуществляются за собственный счет Клиента в санкциях.

• ЛНР, ДНР, Косово, прочие спорные территории

К сожалению, из-за статуса территорий, обращения осуществляются за собственный счет Клиента.