

## Порядок предоставления услуг по программам добровольного медицинского страхования

В настоящей инструкции описаны порядок предоставления услуг по программам добровольного медицинского страхования и порядок действий при наступлении страхового случая.

Для получения консультации и записи на услуги по программам добровольного медицинского страхования необходимо:

1. обратиться на круглосуточную горячую линию по телефону 8-800-500-61-11 (звонок бесплатный на территории РФ);
2. сообщить сотруднику горячей линии следующую информацию: фамилия, имя, отчество Застрахованного лица, дата рождения, наименование страховой компании («Росгосстрах Жизнь»), контактный номер телефона, адрес электронной почты и город места нахождения;
3. выбрать и сообщить сотруднику горячей линии наименование интересующих услуг.



### Генетическое тестирование<sup>1</sup>

По итогам генетического тестирования предоставляется генетический паспорт «Здоровье», который содержит информацию о:

- рисках развития заболеваний;
- об особенностях диеты, которой следует придерживаться;
- непереносимости лекарств;
- мерах по профилактике выявленных рисков и регулярному мониторингу состояния здоровья.

### Порядок получения услуги

- Обратитесь на горячую линию по телефону 8-800-500-61-11 (звонок бесплатный на территории РФ) и оставьте заявку на проведение исследования.
- После обработки обращения с вами свяжется личный куратор и организует доступ в личный кабинет для заполнения анкеты.
- После заполнения анкеты в удобное для вас время придет курьер и привезет пробирку для сбора биоматериала (слюны). Вызвать курьера можно через личный кабинет или с помощью куратора.
- После сбора биоматериала необходимо зарегистрировать номер пробирки в личном кабинете, вызвать курьера и отдать пробирку для последующей доставки в лабораторию.
- Результаты исследования будут доступны в личном кабинете (сроки изготовления результатов — до 8 (восьми) недель с момента получения биоматериала);
- Врач-генетик в режиме онлайн окажет консультацию по результатам исследования и даст свои рекомендации. Заключение врача-генетика будет направлено на указанный вами адрес электронной почты.

Воспользоваться услугой генетического тестирования и онлайн-консультирования по результатам этого тестирования возможно 1 (один) раз в течение первых 2 (двух) лет действия договора.

<sup>1</sup> Сервис предоставляется партнером ООО СК «Росгосстрах Жизнь». Перечень и/или порядок оказания услуг, а также провайдер могут быть изменены Страховщиком по своему усмотрению.



## Комплексное медицинское обследование (комплексный чек-ап)<sup>2</sup>

По итогам комплексного медицинского обследования предоставляются:

- результаты обследования и медицинское заключение;
- рекомендации по лечению и профилактике выявленных заболеваний.

Планировать организацию комплексного медицинского обследования необходимо заранее — не позднее чем за 14 календарных дней до предполагаемой даты оказания услуги.

### Порядок получения услуги

- Обратитесь на горячую линию по телефону 8-800-500-61-11 (звонок бесплатный на территории РФ) и оставьте заявку на проведение исследования.
- После обработки обращения с вами свяжется личный куратор для уточнения желаемой территории проведения обследования, удобные даты его проведения, требуемый профиль исследований, наличие особенностей в истории заболеваний.
- После организации обследования куратор направит на указанный вами адрес электронной почты программу обследования, даты проведения исследований, контактные данные клиники.
- Не менее чем за 3 (три) дня до проведения обследования куратор направит на указанный вами адрес электронной почты памятку с рекомендациями для подготовки к исследованиям, включая режим питания, детальный график и список исследований.

Воспользоваться услугой комплексного медицинского обследования возможно начиная с 3 (третьего) года от даты вступления в силу договора страхования и не чаще чем 1 (один) раз в 2 (два) года и не более 3 (трех) обращений в течение действия договора страхования.



## Специализированное медицинское обследование<sup>2</sup> (специализированный чек-ап)

По итогам специализированного медицинского обследования предоставляются:

- результаты обследования и медицинское заключение;
- рекомендации по лечению и профилактике выявленных заболеваний.

Планировать организацию специализированного медицинского обследования необходимо заранее — не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты оказания услуги.

### Порядок получения услуги

- Обратитесь на горячую линию по телефону 8-800-500-61-11 (звонок бесплатный на территории РФ) и оставьте заявку на проведение исследования.
- После обращения с вами свяжется личный куратор для уточнения желаемой территории проведения обследования, удобные даты его проведения, требуемый профиль исследований, наличие особенностей в истории заболеваний.
- После организации обследования куратор направит на указанный вами адрес электронной почты программу обследования, даты проведения исследований, контактные данные клиники.
- Не менее чем за 3 (три) дня до проведения обследования куратор направит на указанный вами адрес электронной почты памятку с рекомендациями для подготовки к исследованиям, включая режим питания, детальный график и список исследований.

Воспользоваться услугой специализированного медицинского обследования возможно 1 (один) раз в течение первых 2 (двух) лет действия договора начиная с 91 (девяносто первого) дня от даты вступления в силу договора страхования.

<sup>2</sup> Сервис предоставляется партнером ООО СК «Росгосстрах Жизнь». Перечень и/или порядок оказания услуг, а также провайдер могут быть изменены Страховщиком по своему усмотрению.

## Порядок действий при диагностировании критического заболевания или смерти застрахованного лица

1. При наступлении случая, имеющего признаки страхового, Застрахованному лицу / его представителю / родственникам необходимо в течение 45 дней уведомить страховую компанию одним из следующих способов:
  - обратиться на круглосуточную горячую линию по телефону 8-800-200-22-24 (звонок бесплатный на территории РФ);
  - обратиться в ООО СК «Росгосстрах Жизнь» по электронному адресу [claim@rgsl.ru](mailto:claim@rgsl.ru);
  - обратиться лично в офис ООО СК «Росгосстрах Жизнь» по адресу: 121059, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Дорогомилово, ул. Киевская, д. 7, к.1;
  - направить пакет документов Почтой России по адресу: 119991, г. Москва-59, ул. Киевская, д. 7, к. 1.
2. При обращении предоставить следующую информацию о Застрахованном лице: фамилия, имя, отчество, дата рождения, наименование страховой компании («Росгосстрах Жизнь»), номер договора страхования (если известен), дату события, имеющего признаки страхового, краткое описание случившегося и диагноз (если известен), номер телефона или адрес электронной почты контактного лица.
3. По возможности при обращении предоставить медицинский документ, подтверждающий наступление события, имеющего признаки страхового:
  - при уведомлении о смерти Застрахованного лица – скан-копия свидетельства о смерти;
  - при уведомлении о первичном диагностировании критического заболевания Застрахованном лицу – скан-копия любого медицинского документа, содержащего диагноз.

### ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ СОБЫТИЯ, ИМЕЮЩЕГО ПРИЗНАКИ СТРАХОВОГО

Для рассмотрения заявленного события в ООО СК «Росгосстрах Жизнь» должны быть представлены в обязательном порядке следующие документы вне зависимости от причины обращения.

- Заявление на страховую выплату установленного образца (бланк размещен на сайте ООО СК «Росгосстрах Жизнь» [www.rgsl.ru](http://www.rgsl.ru)).
- Копия документа, удостоверяющего личность Заявителя / Застрахованного лица / Выгодоприобретателя (паспорт гражданина РФ (разворот страницы с фотографией и разворот страницы с постоянной регистрацией) или другой документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством РФ или международным соглашением).
- Копия договора страхования и всех дополнительных соглашений к нему (при наличии).
- Иные документы, указанные в Правилах страхования, на основании которых был заключен договор страхования (перечень необходимых документов определяется Страховщиком индивидуально в каждом случае в зависимости от характера и обстоятельств произошедшего события).

В зависимости от заявленного события в ООО СК «Росгосстрах Жизнь» должны быть представлены следующие документы, перечисленные ниже.

### ДИАГНОСТИРОВАНИЕ И ЛЕЧЕНИЕ КРИТИЧЕСКОГО ЗАБОЛЕВАНИЯ

- Выписка из медицинской карты стационарного больного и/или выписка из медицинской карты амбулаторного больного из медицинских учреждений, оказавших медицинскую помощь в связи с заболеванием Застрахованного.
- Выписка из медицинской карты амбулаторного больного / стационарного больного, содержащая информацию об имеющихся у Застрахованного до заключения Договора страхования заболеваниях (медицинский документ об отсутствии обращений).
- Медицинская карта стационарного больного и/или медицинская карта амбулаторного больного.

- Заключение врача-специалиста с указанием даты первичного установления диагноза (даты постановки на учет).
- Результаты лабораторных, гистологических, радиологических исследований, подтверждающие установленный диагноз, соответствующий определению страхового случая.

По результатам рассмотрения документов, в случае признания события страховым случаем, при организации лечения для вас и одного сопровождающего лица предоставляются следующие услуги:

- оплата авиабилетов;
- встреча в аэропорту и трансфер в медицинское учреждение, где лечение будет выполнено;
- проживание в гостинице;
- транспортировка в медицинскую организацию на такси из отеля и обратно;
- помощь в получении визы в страну назначения (если лечение проводится за рубежом);
- услуги устного и письменного перевода для Застрахованного лица в выбранном медицинском учреждении на период лечения (если лечение проводится за рубежом).

Воспользоваться услугой диагностирования и лечения критического заболевания возможно начиная с 91 (девяносто первого) дня от даты вступления в силу договора страхования.

## **СМЕРТЬ ЗАСТРАХОВАННОГО ПО ЛЮБОЙ ПРИЧИНЕ**

- Свидетельство органа ЗАГС о смерти либо его нотариально удостоверенная копия.
- Посмертный эпикриз с результатами патологоанатомического исследования и указанием причины смерти.
- Свидетельство о праве на наследство, выданное уполномоченным нотариусом (если Выгодоприобретателями являются наследники Застрахованного лица).
- Иные документы, указанные в Правилах страхования, на основании которых был заключен договор страхования (перечень необходимых документов определяется Страховщиком индивидуально в каждом случае в зависимости от характера и обстоятельств произошедшего события).

Все документы предоставляются Страховщику в виде оригиналов или нотариально удостоверенных копий. По дополнительному согласованию со Страховщиком документы могут быть предоставлены в виде копий, удостоверенных по месту выдачи печатью учреждения, подписью ответственного лица с указанием должности и расшифровки фамилии на каждой странице копии.

Все медицинские документы, полученные за пределами Российской Федерации, предоставляются Страховщику в оригинале с приложением нотариально удостоверенного перевода.

## **Требования к оформлению медицинских документов**

### **ОРИГИНАЛ медицинского документа должен содержать:**

- штамп лечебного учреждения (прямоугольный штамп синего цвета, ставится в верхнем левом углу документа), за исключением случаев предоставления документов на фирменном бланке лечебного учреждения;
- печать лечебного учреждения (синего цвета круглой/треугольной формы, ставится в нижнем углу документа либо на подписи врачей);
- подпись лечащего врача с расшифровкой Ф. И. О. и должности;
- подпись заведующего отделением или главного врача/заместителя главного врача/исполняющего обязанности главного врача с расшифровкой Ф. И. О. и должности.

### **УДОСТОВЕРЕННАЯ КОПИЯ медицинского документа должна соответствовать следующим требованиям:**

- удостоверять документы может только организация, их выдавшая, либо нотариус;

- удостоверять документы имеет право только главный врач выдавшего их учреждения либо заместитель/исполняющий обязанности руководителя учреждения.

Варианты удостоверения:

- руководитель учреждения (его заместитель, исполняющий обязанности) удостоверяет каждый лист откопированного документа;
- откопированные страницы прошиваются, нумеруются, скрепляются, на последней странице заверяются печатью и подписью главного врача либо его заместителя/исполняющего обязанности.

*Медицинские документы, предоставленные в ООО СК «Росгосстрах Жизнь», возврату заявителей не подлежат, за исключением оригиналов амбулаторных/стационарных карт, а также электронных носителей (CD-дисков, карт памяти и т.п.).*

*Для возврата вышеуказанных оригиналов документов необходимо приложить к полному комплекту документов на страховую выплату либо предоставить после рассмотрения заявленного события заявление на возврат в свободной форме на имя Генерального директора ООО СК «Росгосстрах Жизнь».*