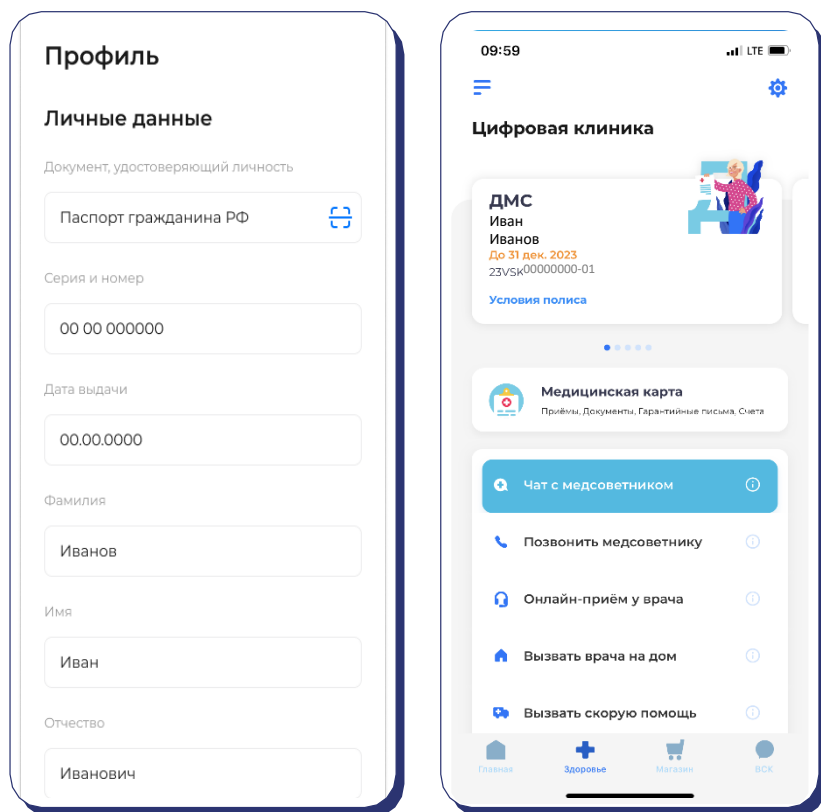


Путеводитель Застрахованного по программе ДМС Страхового Дома ВСК

Ответы на часто задаваемые вопросы



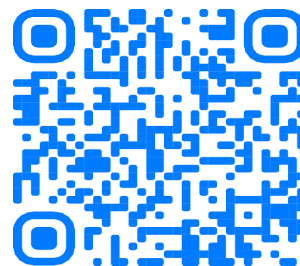


1. Как добавить полис ДМС?

Скачайте мобильное приложение «BCK страхование» в AppStore, Google play, Appgallery или по QR-коду.

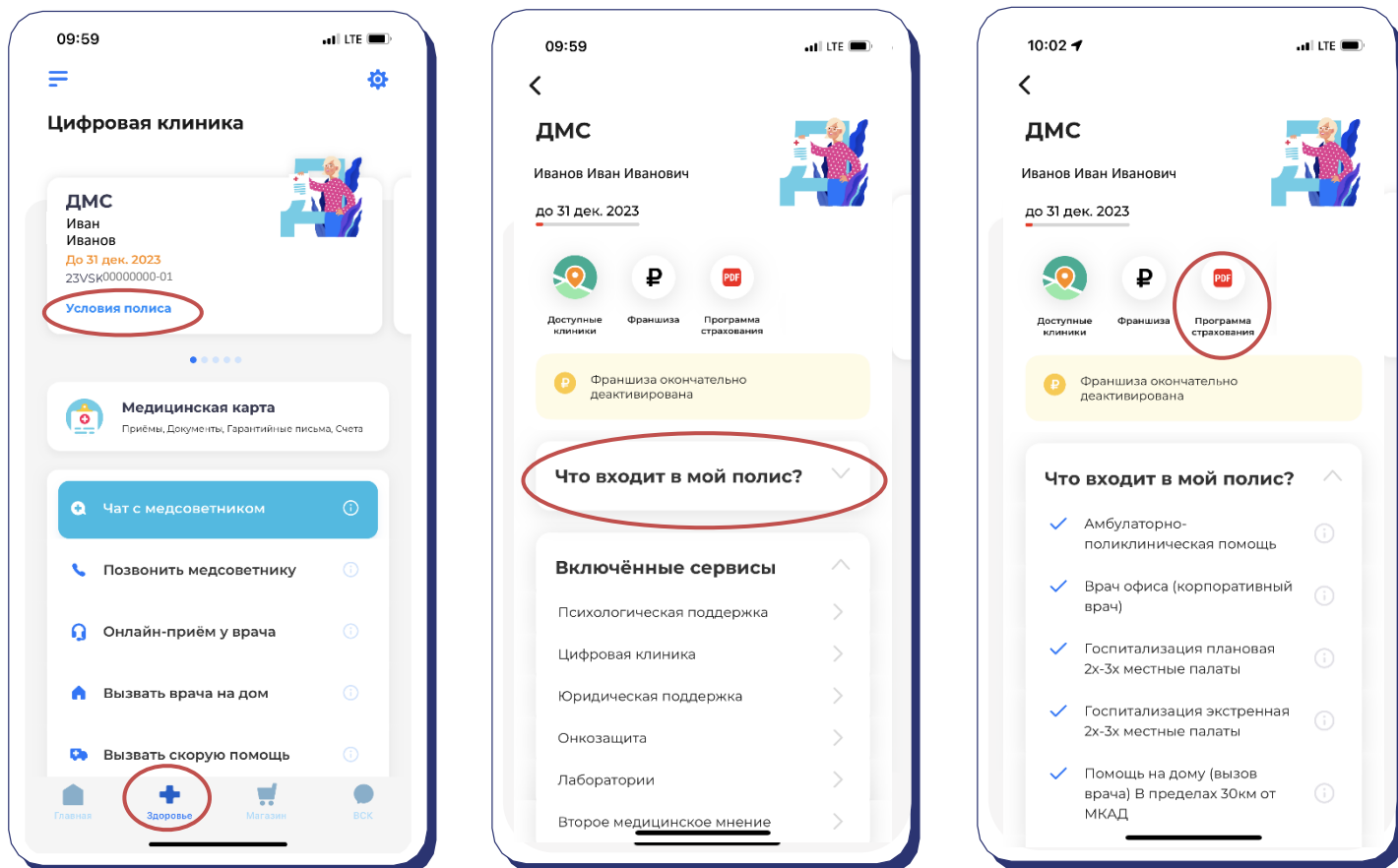
Пройдите регистрацию, указав номер телефона и специальный код из СМС. Заполните профиль, внесите персональные данные.

После заполнения профиля полис добавиться автоматически.



2. Как узнать, что входит в мою программу страхования?

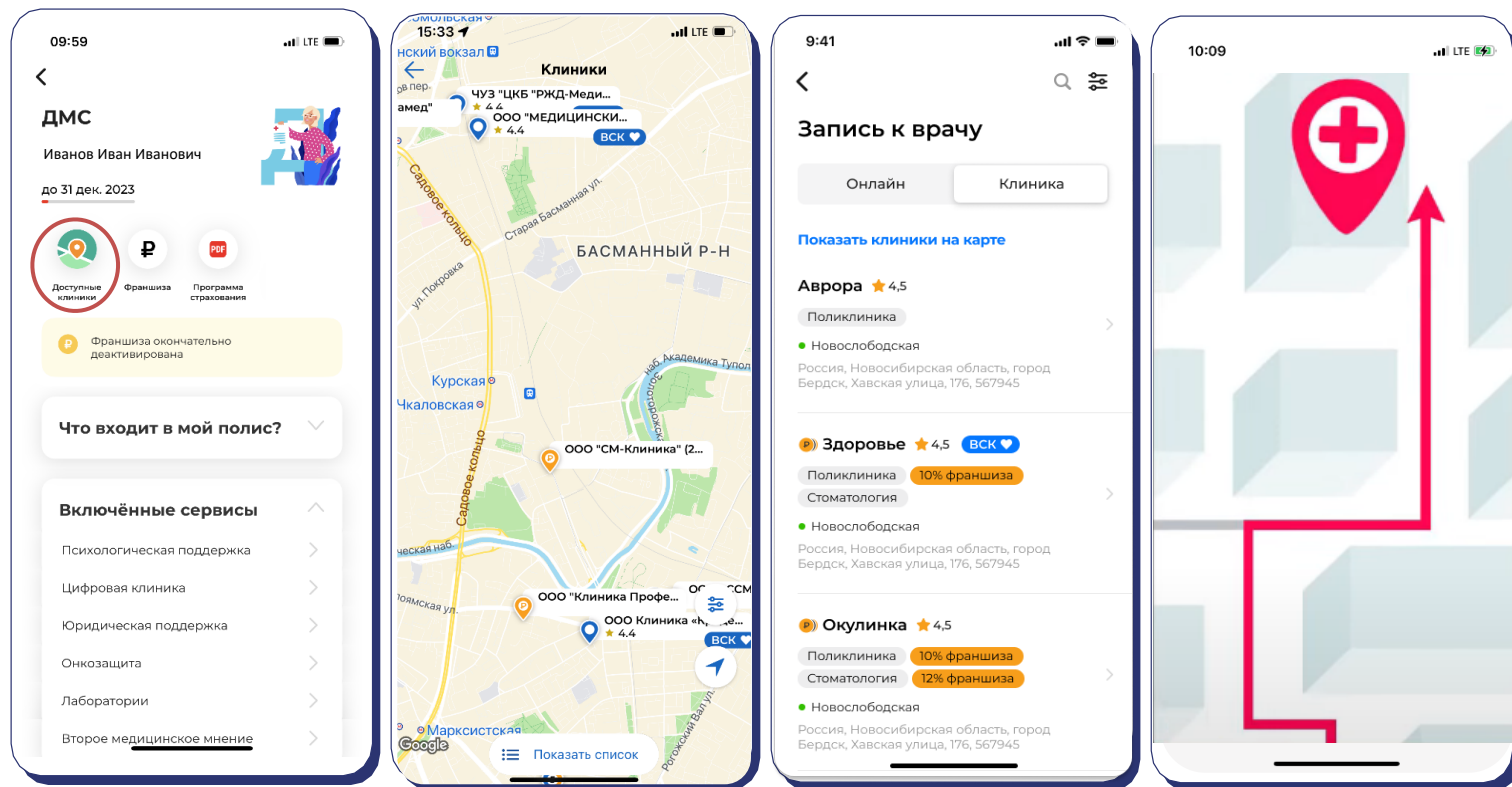
Для этого нужно войти в раздел «Здоровье» и кликнуть на вкладку «Условия полиса». Программа страхования (памятка Застрахованного) находится во вкладке «Программа страхования», доступна для скачивания.



3. Какие клиники входят в программу и где увидеть этот список?

В разделе «Здоровье» во вкладке «Доступные клиники» доступен список лечебных учреждений в персонализированном и интерактивном формате. Вы можете посмотреть расположение клиник на карте, получить информацию о режиме работы, адрес и телефон, увидеть рейтинг для каждой клиники.

В день приема мобильное приложение поможет построить маршрут до клиники. После визита мы предложим оценить качество лечения и Ваши впечатления. На основе оценок формируется рейтинг, который помогает при выборе клиники.



4. Что такое страховой случай?

Ваше обращение за медицинской помощью является страховым при условиях:

- обращения в период действия полиса
- в клинику, которая входит в программу, или напрямую в ВСК
- при остром заболевании, обострении хронического заболевания, травме, отравлении.

Перечень назначений при обращении, количество и порядок их оказания:

- определяется лечащим врачом
- согласуется в соответствии с медицинскими показаниями по диагнозу и наполняемостью программы.

В программе есть исключения, ознакомиться с ними вы можете в памятке Застрахованного.





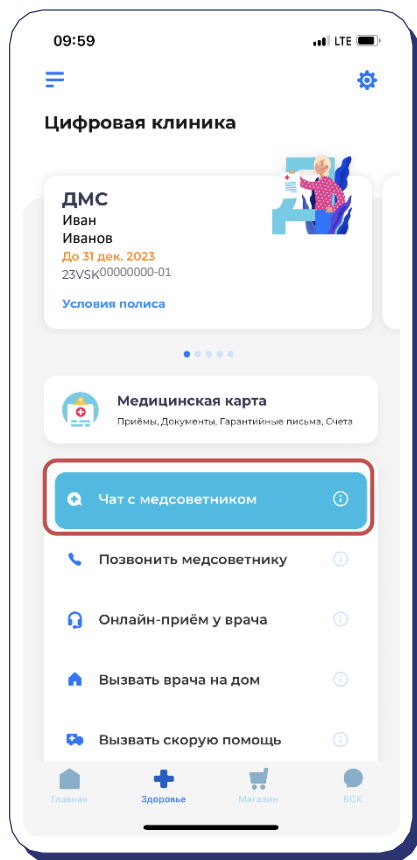
5. Как получить скорую медицинскую помощь по ДМС?

- Позвонить медицинскому советнику по круглосуточным номерам:
8-800-775-14-41, 8-800-200-14-41
- В мобильном приложении нажать кнопку «Страховой случай» – звонок поступит медицинскому советнику

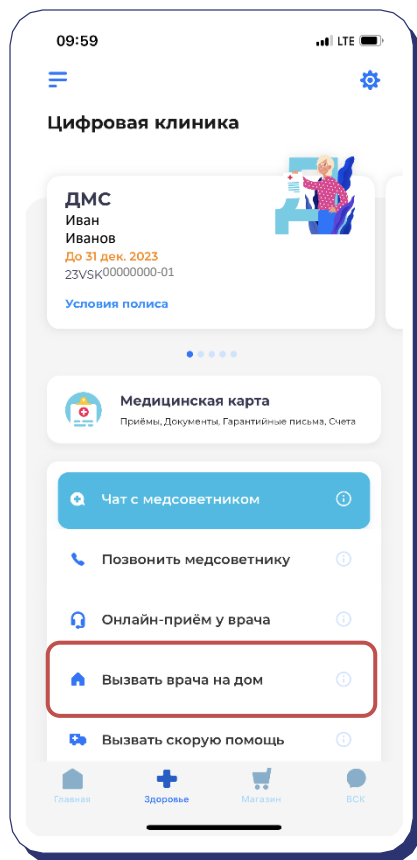
Звонок бесплатный

6. Как вызвать врача на дом?

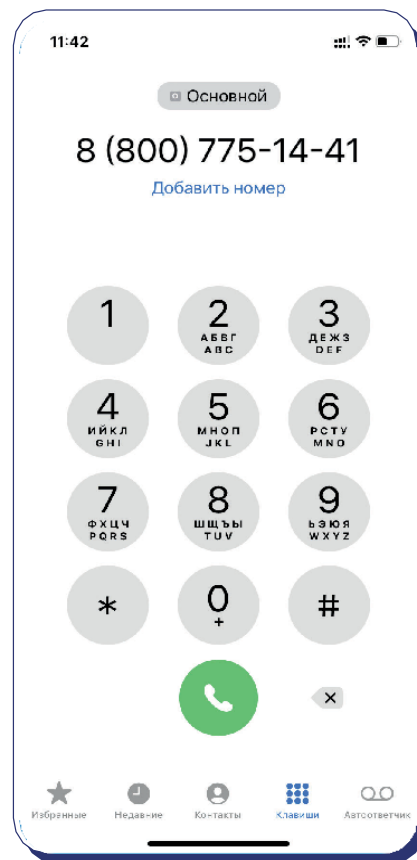
- Написать в чат медицинскому советнику
- Оставить заявку в мобильном приложении. Функционал мобильного приложения позволит отслеживать статус заявки в личном кабинете, а также отменить заявку
- Позвонить медицинскому советнику по круглосуточным номерам:
8 800 775 14 41, 8 800 200 14 41



или

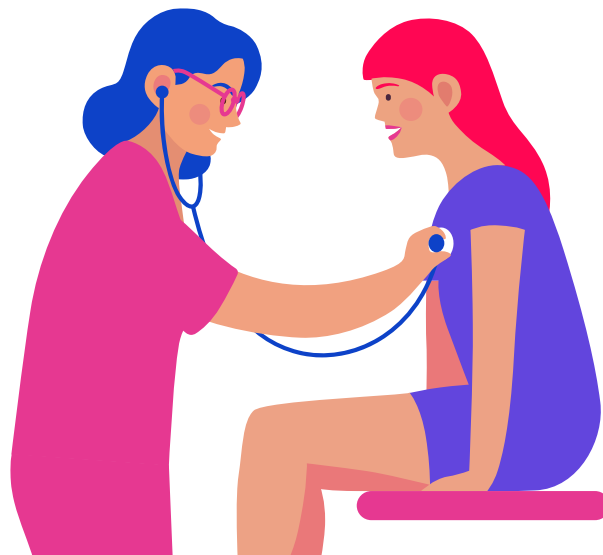


или



7. Как попасть на очный прием к врачу в клинику?

- Написать в чат медицинскому советнику в мобильном приложении «ВСК страхование»
- Выбрать лечебное учреждение в разделе «Доступные клиники» и удобный способ записи:
 - отправить заявку на подбор записи специалистом Страхового Дома ВСК
 - позвонить в клинику или специалисту Страхового Дома ВСК
- Позвонить медицинскому советнику по круглосуточным номерам:
8 800 775 14 41, 8 800 200 14 41



8. Кто такой медицинский советник?

Медицинский советник – это ваш помощник на пути к выздоровлению, который:

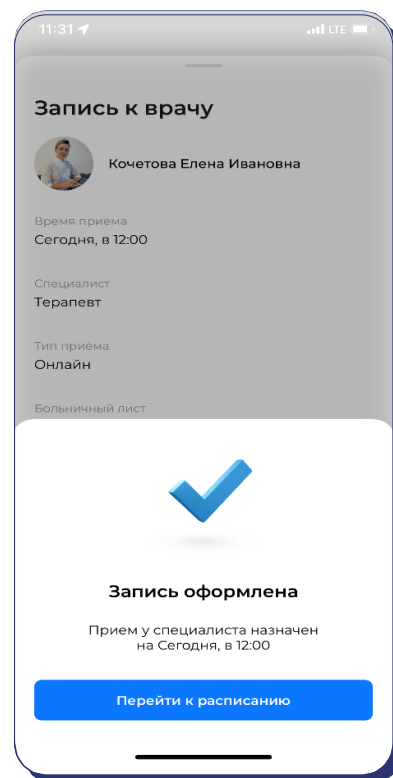
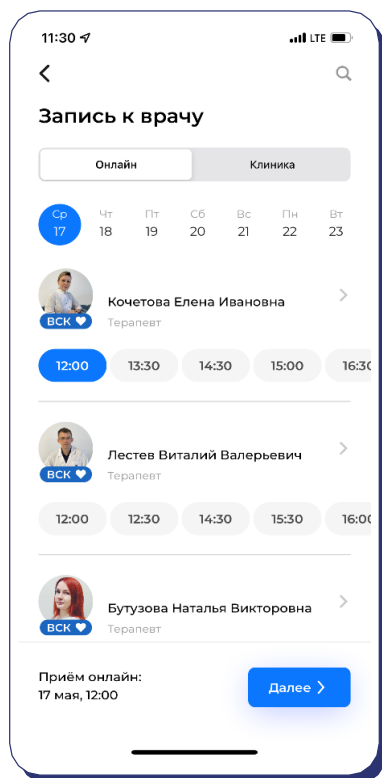
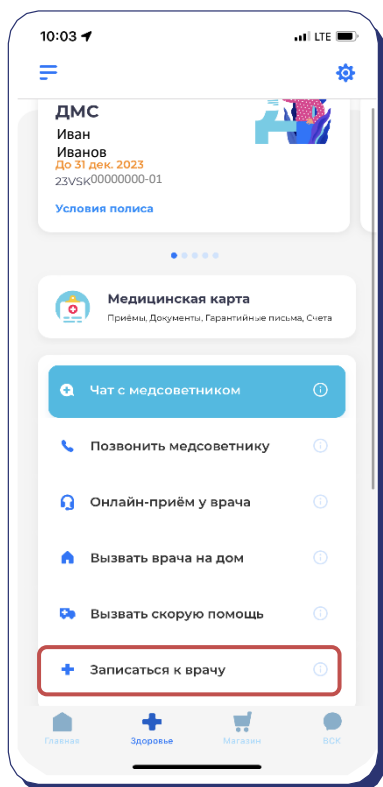
- поможет определить оптимальный путь получения помощи
- подберет врача или клинику и организует запись
- поможет с записью на обследования и расскажет о подготовке к ним
- проконсультирует по лекарственным средствам и их аналогам
- ответит на медицинские вопросы и на вопросы по программе ДМС

9. Сколько необходимо времени специалистам Страхового Дома ВСК для обработки заявки на запись в клинику?

- **Срочные заявки** (когда медицинская помощь требуется в ближайшее время): запись будет осуществлена в течение 4 часов, либо с вами свяжется сотрудник медицинского пульта для уточнения деталей и поиска альтернативного варианта, если запись на ближайшее время осуществить невозможно
- **Плановые заявки:** большинство заявок обрабатывается в течение дня. Срок обработки заявки может быть увеличен, если возникнет сложность с подбором клиники или если оператор не сможет связаться с вами для уточнения подробностей, согласования даты и времени

10. Как записаться на онлайн-консультацию к врачу?

- Обратиться в чат к медицинскому советнику. Специалист уточнит жалобы и пожелания, организует запись на онлайн-консультацию
- В мобильном приложении «ВСК страхование» вы можете записаться к врачу на онлайн-консультацию на удобное время, а также получить консультацию дежурного терапевта в разделе «Поговорите с врачом сейчас»



11. Какие вопросы я могу решить во время онлайн-консультации с врачом?

Онлайн-консультация полезна при любых жалобах или заболеваниях, кроме ситуаций, когда необходима экстренная помощь или оформление медицинской документации (выдача больничного листа или справок). Примеры, с которыми можно обратиться: простуда, головные боли или боли в спине, заболевания щитовидной железы, гинекологические проблемы или проблемы с пищеварением и др.

А также когда:

- вы не знаете, к какому врачу обратиться
- нужно получить медицинскую помощь, но нет возможности прийти в клинику очно
- необходимо получить рекомендации по обследованиям без очного визита в клинику
- пришли результаты обследований и нужно их расшифровать

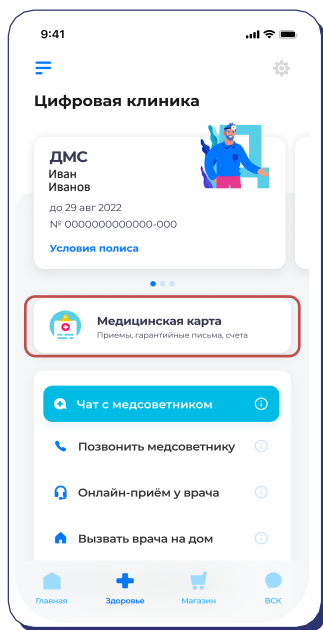


12. Сервис по лекарственному обеспечению

Возможность приобрести лекарственные средства в онлайн агрегаторе, который сотрудничает с ведущими аптечными сетями почти в 600 городах России. Можно оперативно найти необходимые лекарства в аптеках по всему городу и сравнить цены на них, а также воспользоваться услугами доставки на дом

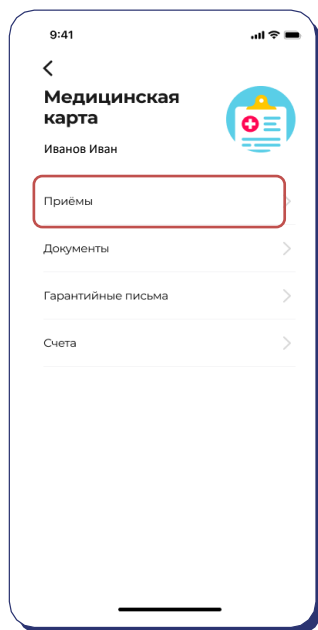
Шаг 1

Войти в раздел
«Медицинская
карта»



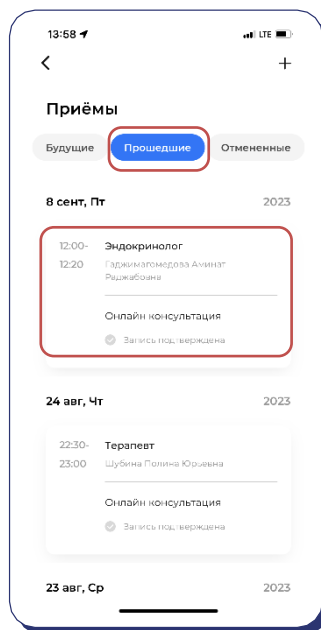
Шаг 2

Выбрать раздел
«приемы» и вкладку
«прошедшие»



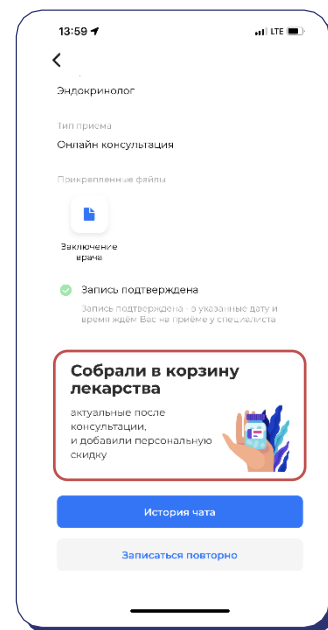
Шаг 2

Выбрать прием,
по которому хотите
ознакомиться
с рекомендациями
врача



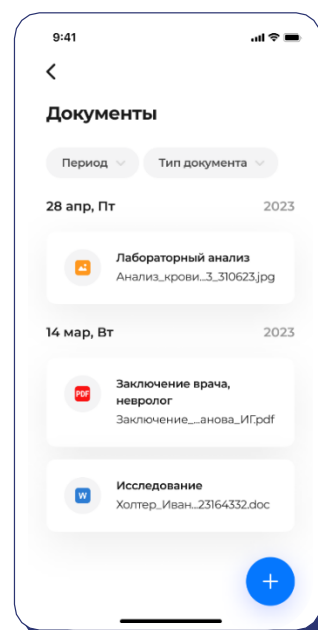
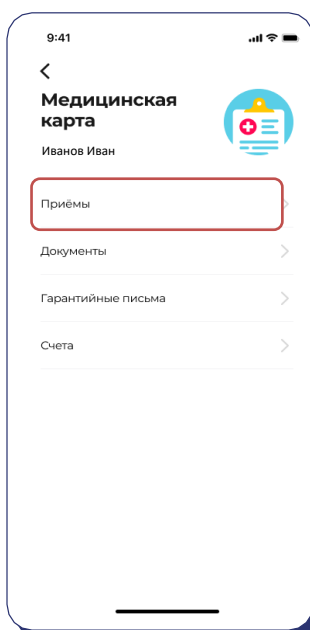
Шаг 2

В карте консультации
пролистать вниз
до появления
баннера



13. Раздел «Документы»

- Возможность самостоятельно загружать медицинские файлы (анализы, направления, снимки, заключения и др.)
- Заключения после онлайн-консультации автоматически загружаются в раздел Документы
- Анализы из Инвитро подгружаются в раздел Документы и приходит пуш-уведомление





14. Как согласовать услуги по ДМС?

- Написать в чат медицинскому советнику в мобильном приложении «ВСК страхование»
- Позвонить медицинскому советнику по круглосуточным номерам:

8 800 775 14 41, 8 800 200 14 41

Все направленные гарантийные письма отображаются в мобильном приложении

15. Сколько занимает согласование?

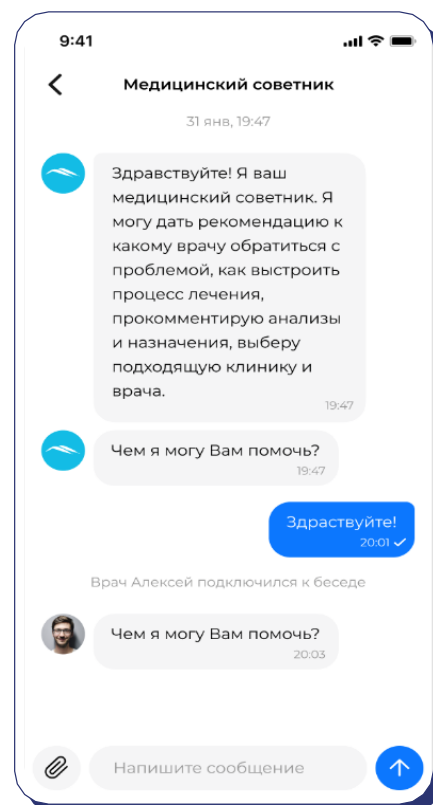
- Согласование экстренной помощи проводится в режиме онлайн
- Плановые согласования:
 - по телефону и в чате при предоставлении необходимой медицинской информации происходят в режиме онлайн
 - если необходимо запросить медицинскую документацию в клинике, срок может быть увеличен до момента получения информации от клиники (в среднем от 3 до 5 дней)

Узнать статус заявки вы можете, написав в чат медицинскому советнику или позвонив по круглосуточным номерам: **8 800 775 14 41, 8 800 200 14 41**

16. Что делать, если отказали в согласовании услуг?

Если вам отказали в услуге по программе ДМС в клинике, рекомендуем связаться с медицинским советником ВСК, чтобы проверить информацию и получить пояснения по отказу.

Напишите в чат в мобильном приложении или позвоните по телефону **8 800 775 14 41, 8 800 200 14 41**, медицинский советник проверит, входит ли услуга в вашу программу, и посоветует, что делать дальше.





17. Кто мой врач-куратор и как с ним связаться?

Провоторова Наталия Михайловна
8 (495) 785 27 76 доб. 0619
Provotorova@vsk.ru

18. С какими вопросами я могу обратиться к врачу-куратору?

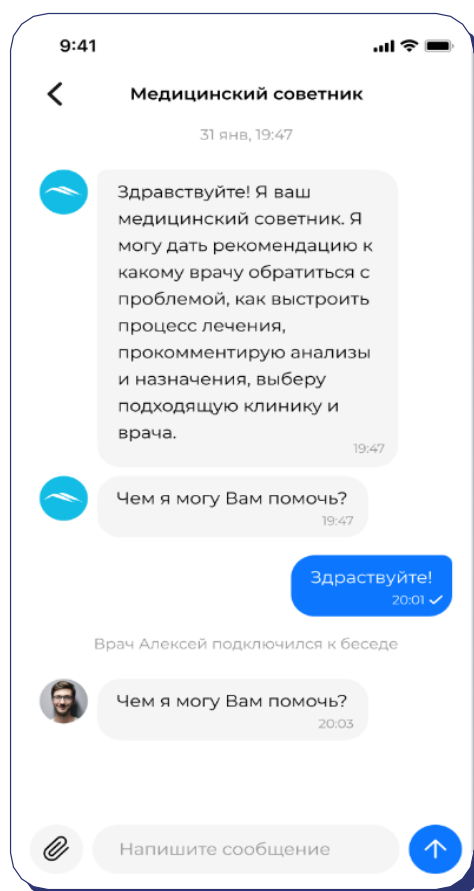
Врач-куратор ответит на медицинские вопросы, проконсультирует касательно плановой госпитализации и поможет с ее организацией. Окажет содействие в решении сложных, конфликтных и других нестандартных ситуаций. При необходимости организует дополнительную консультацию – второе мнение специалиста по вашей проблеме.

19. Как мне согласовать плановую госпитализацию?

Направление на плановую госпитализацию выдает врач в поликлинике по программе ДМС. Документы мы получаем из клиники, либо вы можете направить их самостоятельно удобным способом:

- в чат приложения
- на почту врачу-куратору

После рассмотрения документов с вами свяжется врач отдела госпитализации и сориентирует по дальнейшим действиям.



20. Полис ВЗР

Полис ВЗР направляется на электронную почту одновременно с полисом ДМС .

Обращаем внимание, что в полисе ВЗР допустимо несовпадение до 3 символов. Исключением являются полисы необходимые для подачи на визу.

Для корректировки полиса ВЗР необходимо направить письмо на электронный ящик специалиста HR компании, в которой Вы работаете, указав в теме письма: «Полис ВЗР. Корректировка для Визы».

Содержание письма:

- Полное наименование компании в которой работаете
- ФИО (кириллица + латиница (как в загранпаспорте))
- Дата рождения



Для заметок

[illegible]