Διαδικασία Εξυπηρέτησης

Για τη χρήση των παροχών του προγράμματος απαιτείται:

- Η επικοινωνία με το **Συντονιστικό Κέντρο** που διαχειρίζεται το πρόγραμμα προκειμένου να δοθούν οι κατάλληλες οδηγίες ή/και να προγραμματιστεί ραντεβού. Προτρέπουμε να χρησιμοποιείτε το e-mail ως κύριο τρόπο επικοινωνίας, επισυνάπτοντας απευθείας τα απαιτούμενα συνοδευτικά δικαιολογητικά (γνωματεύσεις, παραπεμπτικό, κ.λπ.):

  - E-mail: medicare@axa.gr
  - Τηλεφωνικά: 801 111 222 333 από σταθερό με αστική χρέωση ή 210 726 8000, επιλέγοντας 2 →2 → 1

- Το ασφαλιστήριό να είναι σε **ισχύ** και να έχουν εξοφληθεί όλες οι οφειλόμενες δόσεις ασφαλίστρων.
- Οι διαγνωστικές εξετάσεις να έχουν **συνταγογραφηθεί** από γιατρό κατάλληλης ειδικότητας με αναγραφόμενη την συμπτωματολογία ή/και την αρχική διάγνωση για την πραγματοποίηση των εξετάσεων (εκτός από τις περιπτώσεις των ετήσιων προληπτικών ελέγχων-check up).
- Να έχει παρέλθει η περίοδος **αναμονής** που αναφέρεται στο ασφαλιστήριο.
- Το αίτημα να μην εμπίπτει στις εξαιρέσεις του προγράμματος.

Κλινικές Επισκέψεις

1. Το Συντονιστικό Κέντρο επικοινωνεί με τον γιατρό και προγραμματίζει το ραντεβού του ασφαλισμένου (βάσει διαθεσιμότητας του ασφαλισμένου και του γιατρού) , **το αργότερο εντός 3 εργάσιμων ημερών από το αρχικό αίτημα**, εκτός εάν ο ασφαλισμένος επιθυμεί μεταγενέστερη ημερομηνία, ή συγκεκριμένο γιατρό.
2. Ο ασφαλισμένος, με την οριστικοποίηση του ραντεβού, ενημερώνεται μέσω SMS/e-mail με τα στοιχεία της ιατρικής επίσκεψης (Στοιχεία γιατρού, ημερομηνία, ώρα, κόστος επίσκεψης)

Διαγνωστικές Εξετάσεις – Διενέργεια Check-up

1. Το Συντονιστικό Κέντρο επικοινωνεί με τον διαγνωστικό κέντρο και προγραμματίζει το ραντεβού του ασφαλισμένου (βάσει διαθεσιμότητας του ασφαλισμένου και των γιατρών) **το αργότερο εντός 5 εργάσιμων ημερών** από το αρχικό αίτημα, εκτός εάν ο ασφαλισμένος επιθυμεί μεταγενέστερη ημερομηνία.

2. Ο ασφαλισμένος, με την οριστικοποίηση του ραντεβού, ενημερώνεται μέσω SMS/e-mail σχετικά με το ραντεβού (Στοιχεία διαγνωστικού, ημερομηνία, ώρα, κλπ)
3. Μετά το πέρας των εξετάσεων, ο ασφαλισμένος ενημερώνεται από το διαγνωστικό κέντρο για τον χρόνο και τρόπο παραλαβής των αποτελεσμάτων του.

Διαδικασία Απολογιστικής Κάλυψης*

Ο Όμιλος Affidea, διαθέτει ευρύ δίκτυο συνεργαζόμενων κλινικών, διαγνωστικών κέντρων καθώς και συνεργαζόμενων γιατρών σε όλη την Ελλάδα, το οποίο ενδέχεται να τροποποιείται (η ενημέρωση για το εκάστοτε ισχύον δίκτυο γίνεται από το Συντονιστικό κέντρο, ή/και από το site της εταιρείας στο ακόλουθο link: https://axa.affideanet.gr/).

Στις περιπτώσεις όπου διαπιστωθεί από το Συντονιστικό Κέντρο η αδυναμία κάλυψης με **εγγυημένη** ιατρική ειδικότητα ή διαγνωστικό κέντρο στις **εγγυημένες** γεωγραφικές περιοχές που αναγράφονται στον πίνακα ανάλυσης καλύψεων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, τότε ενεργοποιείται η **διαδικασία απολογιστικής κάλυψης**.

Ο ασφαλισμένος, εφόσον έχει διαπιστωθεί αδυναμία κάλυψης, έχει ελεύθερη επιλογή ιατρού ή διαγνωστικού κέντρου στην **περιοχή κατοικίας του** ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

1. Λαμβάνει έγκριση απολογιστικής κάλυψης (με μοναδικό κωδικό έγκρισης) από το Συντονιστικό κέντρο.
2. Επιλέγει το διαγνωστικό κέντρο/γιατρό για τη διενέργεια της εξέτασης/επίσκεψης και προχωρά στην πραγματοποίησή της, πληρώνοντας απευθείας το κόστος της εξέτασης/επίσκεψης.
3. Μετά την πραγματοποίηση της εξέτασης/επίσκεψης, θα πρέπει να αποσταλούν στην παρακάτω διεύθυνση η απόδειξη παροχής υπηρεσιών και το αντίγραφο τραπεζικού λογαριασμού του ασφαλισμένου (στο οποίο αναγράφεται το IBAN):

   AFFIDEA *- Τμήμα Απολογιστικών δαπανών*
   Λεωφόρος Βουλιαγμένης 122, Τ.Κ 16777
   Ελληνικό-(Υπόψη κυρίας Γερολύμου)

4. Η Affidea, εντός 15 ημερών από την παραλαβή των δικαιολογητικών, προχωρά στην επιστροφή του ποσού που υπερβαίνει την προβλεπόμενη από το πρόγραμμα συμμετοχή του ασφαλισμένου.

Παράδειγμα Απολογιστικής κάλυψης:

- Κόστος επίσκεψης σε γιατρό ελεύθερης επιλογής ασφαλισμένου (κατόπιν σχετικής έγκρισης βλ. βήμα 1) = 60 €
- Κόστος επίσκεψης βάση όρων συμβολαίου (το προβλεπόμενο από το πρόγραμμα)= 20€
- *Επιστροφή στον ασφαλισμένο = 40€*

Διευκρινίσεις

- **Η επικοινωνία με το Συντονιστικό Κέντρο είναι απαραίτητη για τον προγραμματισμό** των επισκέψεων για διαγνωστικές εξετάσεις/ιατρικές επισκέψεις καθώς και για την ενεργοποίηση της διαδικασίας απολογιστικής κάλυψης.
- Οι ασφαλισμένοι μπορούν να αποστέλλουν τα αιτήματά τους αλλά και τα ιατρικά παραπεμπτικά ηλεκτρονικά στη διεύθυνση medicare@axa.gr, αναγράφοντας ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης, ΑΦΜ, αρ. συμβολαίου και τηλέφωνο επικοινωνίας.
- **Ο προγραμματισμός ραντεβού απαιτείται για όλες τις εξετάσεις και τις ιατρικές επισκέψεις**, πλην των επειγόντων περιστατικών στις εφημερεύουσες* ιατρικές ειδικότητες των κλινικών που εξυπηρετείται το πρόγραμμα.

* Εφημερεύουσες Ειδικότητες: Παθολόγος, Χειρουργός, Ορθοπεδικός, Καρδιολόγος, Παιδίατρος, Παιδοχειρουργός.