

*Уважаема госпожо/ Уважаеми господине,*

Благодарим Ви, че избрахте застраховка „Здравна грижа” на ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП” ЕАД - специално създадена, за да Ви обезпечи достъпни и надеждни здравни грижи и възможности за ползване на широк спектър от медицински услуги на територията на България. В тази инструкция сме подбрали важна информация и полезни съвети, които да Ви насочат как да се възползвате от предимствата на Вашето застрахователно покритие.

Подробна информация за избраното застрахователно покритие можете да намерите в мобилното приложение B-Assist”, на специалната интернет страницата на ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП” ЕАД – [www.b-assist.bg](http://www.b-assist.bg) или от отдел „Човешки ресурси” на Вашата компания.

Застраховка „Здравна грижа” Ви осигурява възможност за ползване на медицински услуги под следните форми:

- **Абонаментно обслужване** – при нужда от лечение или медицинска консултация, покрити по условията на застрахователния договор, сключен от Вашата компания, Вие имате възможност да посетите медицинско заведение от мрежата на ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП” ЕАД и, само срещу представяне на индивидуалната си идентификационна карта, да получите необходимата помощ, без да заплащате за това.
- **Възстановяване на разходи** – ако ползвате пакет „Възстановяване на разходи” или определена секция от него, можете да посетите предпочитано от Вас медицинско заведение, като заплатите сами за проведената консултация, лечение или направените изследвания.

В тези случаи е необходимо да изискате оригинални документи от здравното заведение и да подадете заявление за възстановяване на направените разходи към застрахователя (по образец). Повече информация за необходимите документи и образец на *Заявление за възстановяване на разходи* можете да намерите в секция „Документи” на мобилното приложение B-Assist, в уеб платформата B-Assist, на интернет страницата на дружеството - [www.bulstradlife.bg](http://www.bulstradlife.bg), както и в приложената информационна листовка. Пълният комплект документи трябва да ни изпратите на адрес в **гр. София 1301, ул. „Света София” №6**. В случай че във Вашето застрахователно покритие е включена „Профилактика”, профилактичните прегледи ще бъдат организирани от застрахователя и съгласувани като време и място на провеждане с ръководството на Вашата компания. След това Вие, както и всяко застраховано лице, ще получите лично своята профилактична карта с резултатите от направените прегледи и изследвания в запечатан плик.

### **ВАШАТА ЛИЧНА ИДЕНТИФИКАЦИОННА КАРТА**

Вашата лична идентификационна карта е документ, който съдържа важна информация за Вашата застраховка „Здравна грижа”. Върху нея са отбелязани както Вашите имена и ЕГН, така и уникалният Ви идентификационен номер, договореният застрахователен пакет, ползваните секции от него и предпочетените опции. На посочения телефонен номер на медицинските координатори на ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП” ЕАД можете да се обърнете за консултация или насочване към подходящо лечебно заведение и специалист.

Тази карта не може да бъде преотстъпвана на друго лице. Винаги я носете със себе си и я предоставяйте при ползване на услугите, включени в абонаментното обслужване, заедно с личната си карта. В случай че я изгубите или повредите, е необходимо незабавно да уведомите застрахователя.

### **МРЕЖА ОТ ЛЕЧЕБНИ ЗАВЕДЕНИЯ**

ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП” ЕАД гарантира достъпа до реномирани лечебни заведения и клинични лаборатории на територията на цялата страна чрез изградена мрежа от лечебни и здравни заведения, с които има договори за абонаментно медицинско обслужване. Пълен списък на лечебните заведения и лаборатории - наши партньори, можете да намерите в мобилното приложение B-Assist, уеб платформата B-Assist или на интернет страницата на дружеството - [www.bulstradlife.bg](http://www.bulstradlife.bg).

### **МОДЕРНИ РЕШЕНИЯ ЗА БЪРЗ ДОСТЪП ДО МЕДИЦИНСКИ УСЛУГИ**

- **Мобилното приложение B-Assist** се предлага специално за клиенти на ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП” ЕАД със застраховка „Здравна грижа”. B-Assist е верен личен асистент, който осигурява бърз достъп до качествени медицински услуги и дава възможност за записване на час за преглед, както и изпращане на заявка за потвърждаване на високоспециализирано изследване само с няколко натискания на екрана на Вашето мобилно устройство. Изтеглете безплатна актуална версия на мобилното приложение B-Assist за мобилни устройства, работещи под Android или с iOS от Google Play и AppStore.
- **Уеб платформата B-Assist** е достъпна на интернет адрес [www.b-assist.bg](http://www.b-assist.bg). Тя предлага същите функционалности, които предлага мобилното приложение и е улеснение, когато нямате възможност да използвате приложението или телефон за връзка с екипа ни медицински координатори.

### **АКО ИМАТЕ НУЖДА ОТ ИЗВЪНБОЛНИЧНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ**

За да получите лична консултация относно конкретен случай и, според Вашите предпочитания, да Ви насочим към подходящ медицински специалист, е необходимо да изпратите заявка за записване на час за преглед чрез мобилното приложение B-Assist или **уеб платформата B-Assist**. Можете да се свържете с наш медицински координатор и на телефон 0700 14 144 (на цената на един градски разговор или според тарифния план на използвания телекомуникационен оператор), посочен в личната Ви идентификационна карта.

### **АКО ИМАТЕ НУЖДА ОТ БОЛНИЧНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ**

В случай че се налага хоспитализация, е необходимо предварително да се свържете с медицински координатор на телефон 0700 14 144 (на цената на един градски разговор или според тарифния план на използвания телекомуникационен оператор), посочен в идентификационната Ви карта, който ще Ви окаже съдействие.

### **АКО ИМАТЕ НУЖДА ОТ СПЕШНА ПОМОЩ**

При нужда от спешна медицинска помощ можете да се свържете с телефон 112 или да посетите най-близкия спешен медицински център. Спешната медицинска помощ включва всички медицински дейности, насочени към овладяване на остро настъпили животозастрашаващи състояния и поддържане на жизнените функции на организма. Спешната помощ е приоритет на държавата и се покрива изцяло от нея без да се налага доплащане. Затова не е включена в покритията по Вашата доброволна здравна застраховка.

### **ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ**

**В лечебно заведение от вашия списък не желаят да ме обслужват на абонаментен принцип, а искат от мен да си платя. Какво да правя?**

Обадете се на наш координатор на **телефон 0700 14 144** (на цената на един градски разговор или според тарифния план на използвания телекомуникационен оператор). Той ще се свърже със съответното лечебно заведение и ще Ви съдейства. За нас всяка обратна връзка от клиент е изключително важна, затова разчитаме впоследствие да изпратите писмен сигнал към нас на електронен адрес **md@bulstradlife.bg**. Ние ще изискаме официален отговор от съответното лечебно заведение за причината да не спазва договорните си задължения, за да гарантираме, че подобни ситуации няма да се случват занапред. Ако вече сте заплатили – изискайте всички необходими документи, за да възстановим направените от Вас разходи.

**Не съм доволен от отношението към мен и/или качеството на медицинските услуги в лечебното заведение, което посетих/в което ме изпратихте. Къде да се оплача?**

Обратната връзка от Ваша страна е много важна, за да поддържаме и контролираме качеството на медицинските услуги и договорните ни отношения с партньорите ни. При всякакви подобни случаи Ви молим да ни сигнализирате своевременно на електронен адрес **md@bulstradlife.bg** или на пощенския ни адрес в гр. София 1301, ул. "Света София" №6. За тази цел можете да използвате и функционалностите на мобилното приложение B-Assist и уеб платформата B-Assist.

**Налага ми се да ползвам извънболнична/ болнична медицинска помощ, но ще ползвам медицински услуги в лечебно заведение, с което ЗЕАД "БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП" ЕАД няма сключен договор. Ще ми възстановите ли разходите, направени в друго лечебно заведение?**

В случай че в населеното място, в което се намирате, има лечебни заведения от мрежата на ЗЕАД "БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП" ЕАД, но Ви предпочетете да ползвате медицински услуги в друго здравно заведение, застрахователят ще възстанови направените от Вас разходи при прилагане на самоучастие. В случай че в близост до мястото, където се намирате, няма лечебно заведение от мрежата на ЗЕАД "БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП" ЕАД, но се налага да ползвате здравна помощ, е необходимо да се свържете предварително с нашите медицински координатори. Те ще Ви информират дали ще покрием разходите (в зависимост от ситуацията) и какви документи следва да изискате от лечебното заведение, което е извън мрежата на застрахователя.

**Какво да направя ако имам нужда от неотложна медицинска помощ през празнични и почивни дни, през нощта или в извънработно време?**

Отидете в някое от лечебните заведения, които работят денонощно или имат звена за спешна и неотложна помощ, като МЦ „Св. Пантелеймон”, ДКЦ „Токуда” („Аджъбадем”), МБАЛСП „Пирогов”, МБАЛ Софиямед, МЦ Торакс, МЦ Полимед и др., или се обадете на наш медицински координатор на телефон 0700 14 144 (на цената на един градски разговор или според тарифния план на използвания телекомуникационен оператор).

За планирани прегледи можете да изпратите заявка за записване на час за преглед, използвайки функционалностите на мобилното ни приложение B-Assist и уеб платформата B-Assist.