

«Что надо делать при страховом случае на отдыхе»

Основная цель – повышение страховой культуры украинских туристов, планирующих зарубежные поездки.



«Наша компания является лидером в Украине по предоставлению международных ассистанских услуг. Мы готовы поделиться своим многолетним опытом с туристами: помочь им разобраться в особенностях страховых договоров, узнать об основных различиях в предоставлении медицинской помощи в разных странах, напомнить основные правила поведения при возникновении страхового случая или внештатных ситуаций», – отмечает **КОНСТАНТИН ШУСТОРОВИЧ**, генеральный директор Апрель Ассистанс Украина (ЧАО «КОРИС Украина»).



Справка о компании:

Группа APRIL International была основана в 1988 году в г. Лион (Франция). В 45 офисах группы в 37 странах работают около 4 000 сотрудников. Доход группы в 2011 году составил 757,4 млн евро. Клиентами группы являются известные страховые и ассистанские компании, банки, туроператоры и агентства, спортивные организации, автопроизводители и автоимпортеры.

• «Апрел Ассистанс Украина» (ЧАО «КОРИС Украина») начал свою работу в Украине в 1994 году и входит в мощный международный холдинг APRIL International, который специализируется на разработке, управлении и распространении страховых решений и услугах ассистанса для розничных клиентов, компаний и партнеров. Многолетний опыт работы позволяет компании уверенно удерживать позицию лидера рынка международного медицинского ассистанса в Украине.



«Страховой случай в Турции: как действовать»

Одним из наиболее популярных направлений у отечественных путешественников является Турция. Множество людей выбирают для отдыха именно эту страну. Поэтому в своей публикации специалисты Апрель Ассистанс Украина рассказывают о нюансах страховой помощи на территории Турецкой Республики.

Зачастую цена страхового полиса включена в стоимость туристической путевки, но так бывает не всегда. Поэтому, прежде всего, поинтересуйтесь у туристической компании, предусмотрена ли в путевке страховка для поездки в Турцию. Если страховка не предусмотрена, то лучше приобрести ее самостоятельно, особенно если предпочитаете экстремальные виды отдыха – дайвинг или горнолыжный спорт (ведь Турция – это не только летние пляжи, но и зимний отдых в горах).

Рекомендуемая турецкими клиниками минимальная страховая сумма для туристов, выезжающих в Турцию, должна составлять не менее 30 тысяч долларов. Такая страховка предусматривает получение экстренной медицинской помощи (если происходит несчастный случай или обостряется хрониче-

ское заболевание застрахованного лица), скорую стоматологическую помощь и медицинскую транспортировку. Для получения полного спектра медицинских услуг необходимо увеличить страховую сумму до 80 тыс. долларов. Соответственно, будет меняться и стоимость туристической страховки: в среднем от 1 до 3 долларов. за каждый день, проведенный на отдыхе.

Большинство наших соотечественников выбирают минимальное страховое покрытие, поэтому зачастую у украинских туристов не хватает медицинского покрытия по полисам. Более того, около 3–5% туристов из стран СНГ приезжают на отдых вообще без страхового полиса. Следует иметь в виду, что в случае угрозы жизни пациента, турецкие врачи обязаны предоставить необходимую медицинскую помощь туристу, независимо от того, есть у него страховка или нет. Вопрос об оплате будет решаться уже после лечения либо с самим пациентом, либо через Посольство Украины в Турции с его родственниками. А это еще один повод осознать, что экономить на страховке не стоит.

С какими еще неожиданностями может столкнуться турист при возникновении стра-

хового случая? Во-первых, в Турции, как и в некоторых других странах, сопровождающие туристов гиды сразу после приезда рекомендуют личного врача. Но такой врач, как правило, может завышать оценку стоимости своих услуг. Во-вторых, представители отеля также могут рекомендовать обратиться в «свою» клинику, которая работает по завышенным расценкам и требует оплачивать услуги исключительно наличными средствами. Например, частная сеть клиник «Aspendos hospitals», которая присутствует во всех регионах массового туризма, работает исключительно по вышеописанной схеме и принципиально не сотрудничает ни со страховыми, ни с ассистирующими компаниями.

Поэтому при возникновении страхового события стоит сразу же позвонить именно в ассистирующую компанию, которая проследит за тем, чтобы медицинские услуги были оказаны за счет средств страховой компании, при этом оплата таких услуг наличными исключается. Мы рекомендуем сразу же звонить в украинское подразделение ассистанса, поскольку при обращении в зарубежный ассистанс организация помощи может потребовать больше времени по целому ряду причин.

Если же возникла угроза жизни, то лучше сразу набрать номер Единого центра экстренных вызовов «112». Также можно оповестить администрацию отеля, которая вызовет скорую или доставит потерпевшего в больницу самостоятельно (при некоторых отелях есть свои врачи и машины скорой помощи).

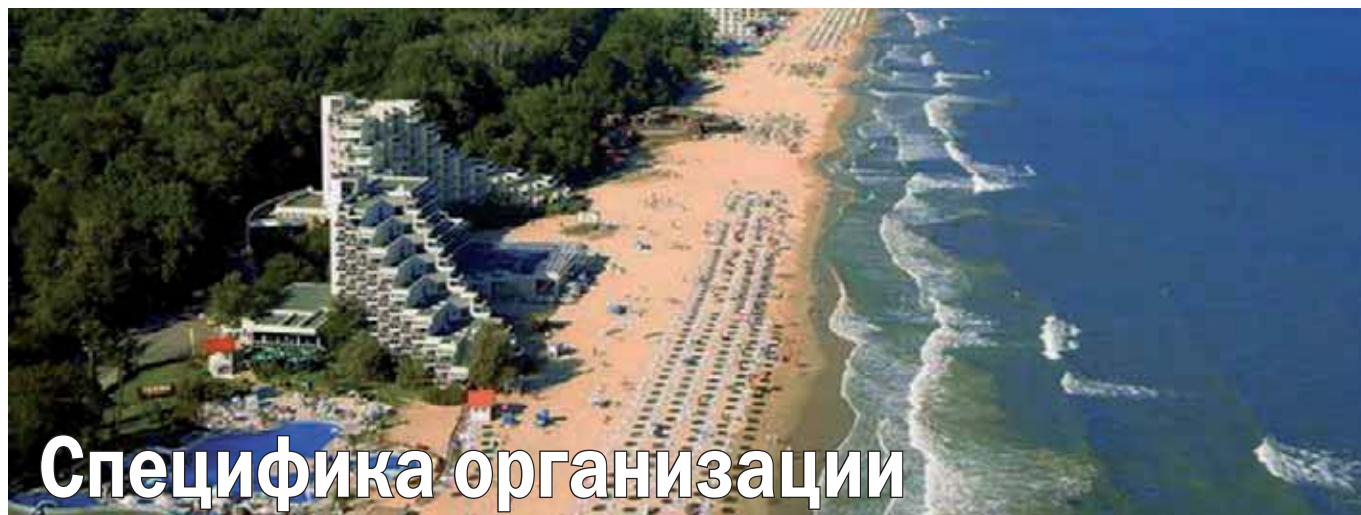
Таким образом, несмотря на то, что уровень медицинской помощи в Турции довольно высокий, существует риск получить медицинское обслуживание по завышенным ценам. В этом смысле Турция только начинает подстраиваться под стандарты европейской медицины.

Для сравнения, в странах ЕС действуют унифицированные системы расчета. 



СПРАВКА

Например, в Германии для расчета стоимости стационарного лечения в клиниках с начала 2004 года действует единая система ценообразования, так называемая DRG-система (Diagnosis-Related-Groups). Цена за пребывание в больнице по этой системе зависит не от вида и количества отдельно оказанных пациенту услуг (например, количества койко-дней, операций, обследований, применяемых медикаментов и пр.). Она образуется по системе стандартизированных случаев лечения, с учетом среднестатистических затрат ресурсов на них. На сегодняшний день существует около 1000 таких стандартизированных случаев, называемых DRG-s. Такие случаи лечения обязаны оцениваться клиниками одинаково.



Специфика организации медицинской помощи в Болгарии

Особенности туризма в стране

Болгария популярна среди украинских туристов и в зимний, и в летний период, благодаря своему географическому положению. Летний туризм более популярен: за летний сезон 2012 года «Април Ассистанс Украина» было урегулировано 8 – 9 тысяч случаев.

1. Доля страны в общем объеме урегулированных страховых случаев у «Април Ассистанс Украина»

Данная страна занимает первое место по количеству страховых событий, урегулированных «Април Ассистанс Украина» за 2012 год (около 3 – 3,5 тысяч случаев).

2. Наиболее распространенные случаи

Примерно 70% всех случаев – это стандартные заболевания (ОРВИ, отиты, гастроэнтериты) в детских лагерях, расположенных в регионах Кранево, Обзор, Золотые Пески, Варна, Елените, Созополь, Албена, Несебр и др.

3. Самые сложные или необычные случаи

Одним из наиболее сложных случаев, происшедших в Болгарии, стало ДТП, в котором из-за водителя, уснувшего за рулем, перевернулся автобус с пассажирами. Авария произошла летом 2011 года, в г.Варна. 39-летняя женщина-пассажир, гражданка Украины, скончалась на месте, а ее дочь (13 лет) получила сложные травмы (подвертельный перелом бедренной кости, перелом костей таза, ушиб лица). «Април Ассистанс Украина» организовала репатриацию тела застрахованной в Украину, а также лечение и перевозку ребенка обратно в Украину.

4. Средняя стоимость лечения одного случая

Средняя стоимость страхового случая по полисам страхования выезжающих за рубеж в Болгарии составляет около 50–60 евро – для амбулаторных случаев, а для стационарных – 1000–5000 евро. Однако для крупных международных ассистансов цена значительно ниже – до 30–35 евро за «пакет», состоящий из консультации врача и медикаментов на несколько дней лечения.

5. Специфика организации медицинской помощи

В курортных зонах Болгарии работает множество частных врачей и медицинских центров, активно конкурирующих между собой. Некоторые недобросовестные врачи фиксируют несуществующие заболевания у застрахованных для получения дополнительного дохода. Ассистирующая компания в обязательном порядке контролирует организацию медицинской помощи на предмет недобросовестных действий со стороны врачей. Если у ассистанской компании есть подозрения насчет объективности работы медиков, то проводится оперативное расследование сложившейся ситуации. Например, пристального внимания требуют случаи, когда из 30 застрахованных в одном отеле заболевают сразу 25.

Поэтому «Април Ассистанс Украина» рекомендует не обращаться к врачам напрямую, а в первую очередь звонить в ассистанскую компанию, откуда клиентов направят к необходимому специалисту.

6. Рекомендации по страховой сумме.

Для организации лечения в Болгарии будет достаточно стандартная страховая сумма – 30 000 евро.

7. Как действовать при наступлении страхового случая или внештатных ситуаций, связанных со здоровьем.

При наступлении страхового случая или внештатных ситуаций, связанных со здоровьем следует обращаться в ассистанскую компанию любым из указанных ниже способов:

- позвонить по украинскому номеру, указанному в полисе;
- отправить SMS с основными данными и контактным телефоном для связи;
- отправить уведомление по электронной почте.

Специалист «Април Ассистанс Украина» фиксирует обращение застрахованного, созванивается с ним при необходимости (если обращение поступило по SMS или e-mail) и организывает предоставление необходимой помощи.

Также возможен вариант прикрепления группы застрахованных лиц (например, детской группы) к определенному медицинскому центру на время пребывания в Болгарии.

8. Каких рисков особенно следует избегать

Следует избегать врачей, которые могут просить «посмотреть» страховой полис и персональные документы застрахованного (паспорт и др.). Результатом таких «маневров» может оказаться несуществующий страховой случай, который якобы произошел с клиентом, но о котором он может даже не подозревать.

Будьте внимательны к своему здоровью и ваш отдых обязательно удастся! 