

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΖΩΗΣ & ΥΓΕΙΑΣ**

Προς  
Όλο το Παραγωγικό Δίκτυο,  
Καταστήματα

Αθήνα, 9 Σεπτεμβρίου 2021

**ΘΕΜΑ: Βελτίωση διαδικασιών αποζημιώσεων**

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Σε συνέχεια των πρόσφατων επικοινωνητικών συναντήσεών μας, στις οποίες μας δόθηκε η δυνατότητα να ακούσουμε τις προτάσεις και τους προβληματισμούς σας και να απαντήσουμε σε όσο το δυνατόν περισσότερα διευκρινιστικά ερωτήματα, επανερχόμαστε (όπως δεσμευτήκαμε) με μία εγκύκλιο με την οποία επιχειρούμε να βελτιώσουμε περαιτέρω τις διαδικασίες μας.

Στόχος μας πάντα είναι η γρήγορη και ολοκληρωμένη εξυπηρέτησή σας, ώστε αφιερώνοντας όσο το δυνατόν λιγότερο παραγωγικό χρόνο να έχετε πλήρη ενημέρωση για την εξέλιξη των αποζημιώσεων των πελατών σας.

Ακολουθούν τα κυριότερα θέματα που μας απασχόλησαν στις συναντήσεις μας και οι λύσεις που είμαστε έτοιμοι να υιοθετήσουμε, αναπροσαρμόζοντας τις διαδικασίες μας.

➤ **Γαστροσκοπήσεις – Κολonosκοπήσεις για ασφαλισμένους με το Πρόγραμμα «FULL HEALTH»**

Όπως γνωρίζετε, η κολonosκόπηση και η γαστροσκόπηση συμπεριλαμβάνονται στις καλυπτόμενες διαγνωστικές ιατρικές πράξεις του προγράμματος «FULL HEALTH», υπό συγκεκριμένους όρους και προϋποθέσεις, μεταξύ των οποίων είναι και η πραγματοποίησή τους αποκλειστικά σε Συμβεβλημένο Νοσοκομείο.

Επειδή σε ορισμένες περιπτώσεις δεν είναι εφικτή η πραγματοποίησή τους σε συμβεβλημένο νοσοκομείο, δίνεται η δυνατότητα απολογιστικής κάλυψης των

σχετικών εξόδων μέχρι το ποσό των **250€/πράξη**, εφόσον βέβαια πληρούνται οι υπόλοιπες προϋποθέσεις του προγράμματος.

Διευκρινίζεται ότι, εάν κατά την πραγματοποίηση της εξέτασης αφαιρεθεί πολύποδας, η πράξη αντιμετωπίζεται ως επεμβατική και τα έξοδα αποζημιώνονται ως έξοδα χειρουργικής επέμβασης χωρίς νοσηλεία. Σε περίπτωση που τα έξοδα εμπίπτουν στην απαλλαγή του προγράμματος, αποζημιώνεται το διαγνωστικό μέρος της πράξης από την παροχή των διαγνωστικών ιατρικών πράξεων (έως 250€/πράξη).

Όσον αφορά τις λοιπές διαγνωστικές ιατρικές πράξεις του προϊόντος «FULL HEALTH», ήδη καλύπτονται απευθείας και αποκλειστικά στα συμβεβλημένα νοσοκομεία (μέσω εγγυητικής επιστολής), εφόσον βέβαια προηγηθεί η σχετική αναγγελία από το νοσοκομείο. Κατά τα λοιπά, ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις του προγράμματος.

#### ➤ **Bonus χρήσης άλλου ασφαλιστικού φορέα**

Σε όσα προγράμματα προβλέπεται η καταβολή bonus χρήσης άλλου ασφαλιστικού φορέα (βάσει των όρων ή σχετικών εγκυκλίων), αυτό θα υπολογίζεται και θα καταβάλλεται κατά την εκκαθάριση του τιμολογίου. Σε περίπτωση που απαιτούνται επιπλέον έγγραφα (π.χ. GDPR, IBAN πελάτη) θα ενημερώνονται τα σχόλια της ζημιάς και θα λαμβάνετε σχετικό ενημερωτικό μήνυμα.

Διευκρινίζουμε ότι το bonus υπολογίζεται ως ποσοστό επί του τελικού ποσού συμμετοχής του άλλου φορέα, επί των αναγνωρισθέντων δαπανών (για τον υπολογισμό του bonus αφαιρούνται τυχόν χρεώσεις που μειώνουν το ποσό συμμετοχής του φορέα, όπως χρεώσεις λόγω rebate ή clawback).

#### ➤ **Ηλεκτρονική υποβολή δικαιολογητικών (αφορά Κλ. Ατομικών Ζωής)**

Όπως γνωρίζετε, βάσει προηγούμενων εγκυκλίων (**2020\_011 και 2020\_020**), έχει προβλεφθεί η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής για επιδοματικές αποζημιώσεις (π.χ. επίδομα νοσηλείας, τοκετού, χειρουργικό), για αποζημιώσεις θανάτου και ανικανότητας, καθώς και για συμπληρωματικά έγγραφα που ζητούνται για την ολοκλήρωση εκκρεμών αποζημιώσεων.

Εφεξής δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δαπανών **έως 200€ ανά ζημιά** για:

- α)** δαπάνες νοσοκομειακής περίθαλψης (π.χ. έξοδα προ/μετά νοσηλείας)
- β)** δαπάνες ιατροφαρμακευτικών εξόδων συνεπεία ατυχήματος.

**Τα πρωτότυπα δικαιολογητικά θα πρέπει να κρατούνται από τον ασφαλισμένο έως 6 μήνες μετά την εκκαθάριση της απαίτησής του, σε περίπτωση που ζητηθούν από το αρμόδιο Τμήμα Αποζημιώσεων.**

Επεκτείνοντας τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής, στοχεύουμε να μειώσουμε το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης αποζημιώσεων μικρού ύψους, μειώνοντας ταυτόχρονα το διαχειριστικό μας κόστος από την διακίνηση μεγάλου όγκου εγγράφων μέσω φυσικής αλληλογραφίας.

#### Χρήσιμες επισημάνσεις

- Σε όσες περιπτώσεις προβλέπεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δικαιολογητικών, δεν θα πρέπει να αποστέλλονται και τα πρωτότυπα έγγραφα, εκτός αν ζητηθούν.
- **Προσοχή!** Δεν θα πρέπει να υποβάλλονται δαπάνες που έχουν υποβληθεί ή πρόκειται να υποβληθούν προς αποζημίωση σε άλλους ασφαλιστικούς φορείς.
- Σε κάθε περίπτωση, τα έγγραφα αποζημιώσεων θα πρέπει να υποβάλλονται με τα απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα (Έντυπο Υποβολής, Δήλωση GDPR, αποδεικτικό IBAN κτλ.).
- Σε περίπτωση που μετά την εκκαθάριση της αρχικής ηλεκτρονικής υποβολής (μέχρι ποσού 200€) προκύψει συμπληρωματική απαίτηση για την ίδια ζημιά, **θα πρέπει να αποστέλλεται το σύνολο των πρωτότυπων παραστατικών** (δηλ. και τα παραστατικά της αρχικής υποβολής).
- Υπενθυμίζουμε τις ηλεκτρονικές δ/νσεις στις οποίες γίνεται η υποβολή δικαιολογητικών (και όχι διευκρινιστικών αιτημάτων!), ανάλογα με το είδος της αποζημίωσης:

✓ [zimies.ygeias@insurance.nbg.gr](mailto:zimies.ygeias@insurance.nbg.gr) (για αποζημιώσεις υγείας Κλ. Ατομικών Ζωής)

- √ [zimies.life@insurance.nbg.gr](mailto:zimies.life@insurance.nbg.gr) (για αποζημιώσεις θανάτων, ανικανοτήτων, προσωπικών ατυχημάτων Κλ. Ατομικών & Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής)
  - √ [zimies.omadika@insurance.nbg.gr](mailto:zimies.omadika@insurance.nbg.gr) (για αποζημιώσεις υγείας Κλ. Ομαδικών Ζωής, εφόσον δεν υποστηρίζονται από την εφαρμογή e-claims)
- Για αναλυτικότερες οδηγίες μπορείτε να ανατρέξετε στις σχετικές εγκυκλίους της Δ/νσης [2020\\_011](#) και [2020\\_020](#).

#### ➤ **Μικροεπεμβάσεις σε ιδιωτικά ιατρεία**

Σε περίπτωση που ασφαλισμένος/η επιθυμεί να υποβληθεί σε μικροεπέμβαση σε ιδιωτικό ιατρείο, και υπό την προϋπόθεση ότι καλύπτεται από το πρόγραμμά του, για την καλύτερη εξυπηρέτησή του/της θα πρέπει να προγραμματίζει ραντεβού για κλινική εξέταση με ελεγκτή ιατρό (βλ. συνημμένη κατάσταση ελεγκτικών ιατρείων), αναφέροντας ότι η επέμβαση θα πραγματοποιηθεί σε ιδιωτικό ιατρείο.

Για την πραγματοποίηση της εξέτασης ο ασφαλισμένος θα πρέπει να προσκομίζει μία απλή ιατρική γνωμάτευση, στην οποία θα αναφέρεται **το είδος της πάθησης, η θεραπεία που πρόκειται να ακολουθηθεί, καθώς και το κόστος αυτής**. Επίσης, είναι απαραίτητη η επίδειξη οποιουδήποτε επίσημου εγγράφου ταυτοποίησης (π.χ. δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, διαβατήριο).

Η ανωτέρω διαδικασία δεν αποτελεί προέγκριση του αιτήματος αποζημίωσης, το οποίο θα εξετάζεται απολογιστικά, λαμβάνοντας υπόψιν το ύψος της απαίτησης και λοιπά ιατρικά έγγραφα (αποτελέσματα εξετάσεων, ιστολογική κτλ.). Εφόσον πραγματοποιηθεί εξέταση από ελεγκτή ιατρό, θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο Υποβολής Αποζημίωσης.

Υπενθυμίζουμε ότι με τα περισσότερα συμβεβλημένα νοσοκομεία έχουν συμφωνηθεί οικονομικά πακέτα πολύ μικρών και μικρών επεμβάσεων, στα οποία συμπεριλαμβάνονται και οι ιατρικές αμοιβές.

➤ **Κάλυψη test covid-19** (σε περίπτωση νοσηλείας)

Σε συνέχεια προηγούμενων ενημερωτικών εγκυκλίων (2020\_019, 2020\_022), σχετικά με τις προϋποθέσεις κάλυψης PCR ή Rapid test Covid-19 σε περίπτωση πραγματοποίησης νοσηλείας ή χειρουργικής επέμβασης, υπενθυμίζουμε ότι (σύμφωνα και με τις οδηγίες του ΕΟΔΥ, ΦΕΚ 5198\_24.11.2020) καλύπτεται είτε PCR, είτε Rapid test και μέχρι το ανώτατο προβλεπόμενο ποσό χρέωσης, βάσει σχετικής νομοθεσίας (ΦΕΚ 5387\_7.12.2020), το οποίο ανέρχεται σε **60€ για το PCR και 20€ για το Rapid Test** (τιμές προ ΦΠΑ).

Σε περίπτωση πραγματοποίησης χημειοθεραπείας ή ακτινοθεραπείας καλύπτεται ένα PCR test πριν από κάθε θεραπεία (εφόσον κρίνεται αναγκαίο από τον θεράποντα ιατρό).

Σε περίπτωση νοσηλείας ανήλικου ασφαλισμένου, καλύπτεται ως έξοδο συνοδού το κόστος ενός Rapid test, για έναν συνοδό.

**Σημ.** Οι ανωτέρω προϋποθέσεις και τα ανώτατα όρια χρεώσεων θα προσαρμόζονται με βάση τις σχετικές αποφάσεις της Πολιτείας.

➤ **Διαδικασία προέγκρισης νοσηλείας**

Υπενθυμίζουμε τις προϋποθέσεις προέγκρισης νοσηλείας (βλ. σχετική εγκύκλιο 2016\_041), επισημαίνουμε ότι η διαδικασία ενεργοποιείται μέσω των ελεγκτικών μας ιατρείων (επισυνάπτεται επικαιροποιημένη κατάσταση & ωράριο λειτουργίας) και παρακαλούμε να ακολουθείται μόνο για όσες παθήσεις/επεμβάσεις δεν αναφέρονται σαφώς στους όρους των συμβολαίων μας (αναμονές, εξαιρέσεις, πίνακας κατηγοριοποίησης επεμβάσεων).

Σημειώνεται ότι το 90% των αιτημάτων που λαμβάνουμε μπορεί να απαντηθεί άμεσα από τον ασφαλιστικό σύμβουλο, βάσει των όρων των ασφαλιστηρίων.

Πιστεύουμε ότι με την υιοθέτηση των παραπάνω κανόνων και την προσαρμογή των διαδικασιών μας απλοποιούνται και επιταχύνονται οι διαδικασίες αποζημίωσης.

Εκτός αυτών, υλοποιήθηκαν ήδη ή έχουν δρομολογηθεί προς υλοποίηση και άλλες προτάσεις σας (π.χ. αυτόματη απάντηση μετά από ηλεκτρονική υποβολή, αναλυτικότερη καταγραφή σχολίων ζημιάς) με στόχο την πιο άμεση και καλύτερη ενημέρωσή σας κατά τα στάδια επεξεργασίας των αποζημιώσεων.

Παραμένουμε σε εγρήγορση, εκσυγχρονίζουμε τις διαδικασίες και τα συστήματά μας αξιοποιώντας τις προτάσεις σας, ενώ παράλληλα το έμπειρο δυναμικό μας καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης.

### **Για την Διεύθυνση**

Γιώργος Νικολόπουλος

### **Κοινοποίηση:**

- Διευθύνοντα Σύμβουλο, κ. Στ. Κωνσταντά
- Αναπλ. Γεν. Διευθυντή, κ. Ηρ. Δασκαλόπουλο
- Αναπλ. Γεν. Διευθυντή, κ. Στ. Καραγρηγορίου
- Αναπλ. Γεν. Διευθυντή, κα Αγγ. Σκανδαλιάρη
- Αναπλ. Γεν. Διευθυντή, κ. Γ. Μακρή