

# POMOČ ZAVAROVANCU V TUJINI

V asistenčnem centru Generali operater sprejme klic zavarovanca Mateja\*, ki ima zdravstvene težave. Z družino je nastanjen v hotelu na otoku Kho Samui na Tajskem.

## OPERATER PRI PRVEM KLICU OD MATEJA PRIDOBI INFORMACIJE:

- o zavarovancu (ime, naslov v Sloveniji, datum rojstva, kontakt zavarovanca – mobilna telefonska številka, hotel, znanci),
- o sopotnikih,
- številko police zavarovanja,
- o mestu, kjer je zdaj (naslov, telefon, e-pošta hotela),
- opis težave (kaj se je zgodilo, simptomi in potek bolezni, okoliščine).

## ASISTENČNI CENTER:

- poišče pomoč za Mateja v mreži lokalnih partnerjev – zdravstvenih ustanov,
- napove njegov prihod in seznanj medicinsko osebje s težavo,
- Mateju sporoči ime bolnišnice, zdravnika, kontaktne službe, kamor je napoten, in zanj organizira prevoz do zdravstvene ustanove,
- ves čas je v stiku z zdravstvenim osebjem in skupaj z lastno mrežo zdravnikov sledi poteku zdravljenja,
- s potekom zdravljenja seznanja Matejevo družino.

Asistenčni center pokrije stroške prevoza, prvega pregleda in morebitnega nadaljnjega zdravljenja neposredno izvajalcu storitev. Če to ni možno, dobi zavarovanec jasna in natančna navodila, kako ravnati, da bodo morebitni nastali stroški po prihodu v domovino povrnjeni. Če zavarovanec sam ne more plačati stroškov, asistenca prek svojih agentov organizira poplačilo.

## VROČICA DENGE IN PREDČASNI ODHOD DOMOV

Matej je ostal v bolnišnici pet dni, nato pa so v asistenčnem centru zanj in njegovo družino organizirali predčasni odhod v domovino. Matej je o vsem potrebnem dobival natančne napotke v primerni obliki in na način, ki mu je bil na lokaciji bivanja dostopen. Prav tako je izvedel, kaj potrebuje (izvide, račune, izpisek telefonskega operaterja ...), da bo zavarovalni primer po prihodu domov zaključen v najkrajšem možnem času.

Kritje stroškov iz zavarovanja v tujini z asistenco	v EUR
Prevoz z rešilcem	129,95
Pregledi pri zdravniku	29,31
5-dnevno bivanje v bolnišnici	2.895,02
Prevoz celotne družine z letalom v domovino	2.115,72
Stroški telefonskih klicev v asistenčni center	176,27
<b>SKUPAJ</b>	<b>5.346,27</b>

\*Podrobnosti primera (ime, kraj in podobno) so zaradi varovanja osebnih podatkov spremenjeni.