



My Check-In
Νοσηλεία με λιγότερες έγνοιες

Οδηγός Χρήσης Υπηρεσίας



1. Τι είναι;

Με την υπηρεσία My Check-In σας παρέχουμε βεβαίωση κάλυψης τουλάχιστον 1 ημέρα πριν από την προγραμματισμένη νοσηλεία σας στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, απλά, εύκολα και γρήγορα!

2. Ποια είναι τα οφέλη χρήσης της υπηρεσίας My Check-In;

Η νέα υπηρεσία σχεδιάστηκε για να σας προσφέρει λιγότερες έγνοιες πριν από την ενδεχόμενη προγραμματισμένη νοσηλεία σας:

- Γνωρίζετε πριν την προγραμματισμένη εισαγωγή σας στο νοσηλευτήριο αν δικαιούστε κάλυψη ή όχι.
- Εμείς ενημερώνουμε απευθείας το συμβεβλημένο νοσηλευτήριο για την κάλυψή σας.
- Μόλις λάβετε τη βεβαίωση κάλυψης απλά ενημερώνετε το γραφείο κίνησης του νοσηλευτηρίου ότι έχετε ήδη λάβει βεβαίωση κάλυψης από εμάς και απαλλάσσετε από τον καθιερωμένο έλεγχο του νοσηλευτηρίου.

3. Πρέπει οπωσδήποτε να κάνω Check-In;

Η χρήση της νέας υπηρεσίας δεν είναι υποχρεωτική ούτε επιβάλλεται από τους όρους του ασφαλιστηρίου σας. Παρόλα αυτά σας προτρέπουμε να τη χρησιμοποιήσετε καθώς λειτουργεί αποκλειστικά προς όφελός σας.

4. Μπορώ να χρησιμοποιήσω τη νέα υπηρεσία ανεξάρτητα από το πρόγραμμα υγείας Generali στο οποίο είμαι ασφαλισμένος;

Βεβαίως. Εφόσον είστε κάτοχος ατομικού/ομαδικού νοσοκομειακού συμβολαίου της Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική), δικαιούστε να κάνετε χρήση της προνομιακής υπηρεσίας, ανεξαρτήτως προγράμματος.

5. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις;

- Να υπάρχει ατομικό ασφαλιστήριο υγείας με νοσοκομειακή κάλυψη σε ισχύ.
- Να έχει εξοφληθεί η τρέχουσα δόση του ασφαλιστηρίου σας.
- Να αποστείλετε την Ιατρική Γνωμάτευση και το έντυπο “My Check-In” στη Γραμμή Υγείας της Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική), τουλάχιστον 2 εργάσιμες* ημέρες πριν από την προγραμματισμένη νοσηλεία σας.

6. Σε ποιες περιπτώσεις και σε ποια νοσηλευτήρια μπορώ να κάνω χρήση της υπηρεσίας;

Η υπηρεσία Check-in μπορεί να εφαρμοστεί στις περιπτώσεις νοσηλείας που είτε έχετε προγραμματίσει είτε σκοπεύετε να προγραμματίσετε στο εγγύς μέλλον (εντός 30 ημερολογιακών ημερών), σε οποιοδήποτε νοσηλευτήριο της επιλογής σας εντός Ελλάδας ή στο εξωτερικό.

Διευκρινίζουμε ότι στις περιπτώσεις επείγουσας νοσηλείας δεν χρειάζεται η ενεργοποίηση της υπηρεσίας, καθώς στα συμβεβλημένα νοσοκομεία ενεργοποιείται αυτόματα αντίστοιχη διαδικασία, ενώ στα μη συμβεβλημένα νοσοκομεία απλά χρειάζεται να μας ενημερώσετε εντός 48 ωρών από την εισαγωγή σας.

7. Πώς μπορώ να κάνω “My Check-In” για να λάβω τη βεβαίωση κάλυψης πριν την νοσηλεία μου;

Τουλάχιστον 3 εργάσιμες ημέρες πριν την προγραμματισμένη νοσηλεία σας:

- Συμπληρώνετε το έντυπο “My Check-In” και μαζί με την γνωμάτευση του θεράποντα γιατρού σας, τα στέλνετε στο email: Check-in@generaligr.

Προσοχή: Οι ημέρες μετρούν από την εργάσιμη ημέρα παραλαβής των εντύπων και εφόσον αυτά είναι πλήρως συμπληρωμένα.

* Εργάσιμες ημέρες θεωρούνται: η Δευτέρα έως και την Παρασκευή (εκτός αργιών), 9:00 πμ-5:00 μμ. Εάν τα έντυπα παραληφθούν μετά τις 17:00μ.μ, η ημερομηνία παραλαβής θεωρείται η επόμενη εργάσιμη.

8. Πού μπορώ να βρω το έντυπο “My Check-In”;

Το έντυπο “My Check-In” μπορείτε να το βρείτε:

- Στην ιστοσελίδα μας: <https://www.generaligr/el/chrisima-entypa/>.
- Καλώντας στην Εξυπηρέτηση πελατών Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική): 210 80 96 100.
- Επικοινωνώντας με τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή σας.

9. Είναι υποχρεωτική η συμπλήρωση του εντύπου και η αποστολή της ιατρικής γνωμάτευσης;

Και οι δύο πληροφορίες είναι απαραίτητες να συμπληρωθούν και να αποσταλούν στην Ιατρική Ομάδα της Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική). Για το λόγο αυτό χρειάζεται να απαντηθούν αναλυτικά στο σύνολό τους οι ερωτήσεις του εντύπου, ώστε να είμαστε σε θέση να απαντήσουμε άμεσα για την κάλυψή σας.

10. Χρειάζεται να στείλω αποτελέσματα ή/και γνωματεύσεις εξετάσεων οι οποίες σχετίζονται με τη νοσηλεία μου;

Η αποστολή ιατρικών εξετάσεων δεν είναι υποχρεωτική. Ωστόσο, στην περίπτωση όπου η συγκεκριμένη νοσηλεία προκύπτει από εξετάσεις που έχετε σας πραγματοποιήσει, προτρέπουμε να τις στείλετε μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά, ώστε να μη χρειαστεί να σας ζητηθούν σε δεύτερο χρόνο από την Ιατρική Ομάδα της Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική).

11. Θα χρειαστεί η ιατρική ομάδα της Generali να επικοινωνήσει με τον θεράποντα γιατρό μου;

Κατά τη εκτίμηση του περιστατικού ενδέχεται η ιατρική ομάδα της Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική) να κρίνει απαραίτητη την επικοινωνία με τον γιατρό σας για διευκρινήσεις (π.χ. ελλιπής ιατρική γνωμάτευση).

Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να έχετε ενημερώσει τον θεράποντα γιατρό σας για την πιθανή επικοινωνία από την ιατρική ομάδα της Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική).

12. Τι είναι η βεβαίωση κάλυψης;

Η βεβαίωση κάλυψης είναι το «εισιτήριο άμεσης επιβίβασης».

Το έντυπο αυτό βεβαιώνει την κάλυψη της νοσηλείας που έχετε προγραμματίσει σύμφωνα με τις πληροφορίες που έχουμε λάβει από εσάς και τον θεράποντα γιατρό σας καθώς και τα όσα προβλέπονται από το συμβόλαιό σας (κατηγορία δωματίου, ανώτατο όριο κάλυψης, ποσό συμμετοχής σας, εξαιρέσεις, ειδικοί όροι κ.λπ.).

Σε κάθε περίπτωση γνωρίζετε πριν από την εισαγωγή σας για το αν καλύπτεστε. Εάν έχετε επιλέξει συμβεβλημένο με την Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική) νοσηλευτήριο, εμείς το ενημερώνουμε απευθείας για την κάλυψή σας.

Σε περίπτωση προγραμματισμένης νοσηλείας σε μη συμβεβλημένο νοσηλευτήριο ακολουθείται τη διαδικασία απολογιστικής αποζημίωσης, σύμφωνα με τους όρους του συμβολαίου σας.

13. Σε ποιες περιπτώσεις δεν μπορεί να ολοκληρωθεί η διαδικασία;

- Εάν δεν στείλετε εγκαίρως τα έντυπα.
- Εάν αποστείλετε ελλιπή δικαιολογητικά.
- Εάν η επικοινωνία με τον θεράποντα γιατρό σας δεν καταστεί εφικτή.

14. Σε ποιες περιπτώσεις δεν θα λάβω θετική βεβαίωση κάλυψης;

- Αν η νοσηλεία που πρόκειται να πραγματοποιήσετε αφορά πάθηση η οποία καλύπτεται μετά την πάροδο συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος από την έναρξη της πρώτης ασφάλισης.
- Αν η νοσηλεία που πρόκειται να πραγματοποιήσετε αποτελεί γενική ή ειδική εξαίρεση του ασφαλιστηρίου σας.
- Αν από τον έλεγχο του περιστατικού προκύψει ότι η αιτία εισαγωγής σας οφείλεται σε πάθηση που γνωρίζετε ότι έχετε, προτού ασφαλιστείτε, αλλά δεν τη δηλώσατε κατά την έναρξη της ασφάλισης.

15. Από τη στιγμή που έχω λάβει βεβαίωση κάλυψης, τι πρέπει να κάνω κατά την είσοδό μου στο συμβεβλημένο νοσηλευτήριο;

Την ημέρα της προγραμματισμένης νοσηλείας σας, το Λογιστήριο Ασθενών θα έχει ήδη ενημερωθεί για την κάλυψή σας από την Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική). Το μόνο που θα χρειαστεί να αναφέρετε στο Γραφείο Κίνησης είναι ότι έχετε ήδη λάβει βεβαίωση κάλυψης από την ασφαλιστική Εταιρεία.

16. Εάν κατά τη διάρκεια νοσηλείας προκύψει επιπλοκή ή διαφορετική διάγνωση αιτίας νοσηλείας χρειάζεται να υποβάλλω νέο αίτημα “My Check-In”;

Όχι. Σε περίπτωση που προκύψει επιπλοκή κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας ή άλλη αιτία η οποία ιατρικώς απαιτεί να πραγματοποιηθούν θεραπείες ή πράξεις που δεν θα μπορούσαν να προβλεφθούν εκ των προτέρων, τότε ισχύουν τα παρακάτω:

- **Σε Συμβεβλημένο Νοσηλευτήριο:** Ενεργοποιείται αυτόματη διαδικασία ελέγχου της περίπτωσης και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις κάλυψης, δίνεται επέκταση έγκρισης απευθείας στο νοσηλευτήριο.
- **Σε μη Συμβεβλημένο Νοσηλευτήριο:** Η αποζημίωση της νοσηλείας σας θα εξεταστεί με την προσκόμιση των δικαιολογητικών στο τμήμα αποζημιώσεων της Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική).

17. Εάν κατά τη διάρκεια της νοσηλείας πραγματοποιηθούν πράξεις οι οποίες δεν σχετίζονται με την αιτία εισαγωγής θα καλυφθούν;

Η βεβαίωση κάλυψης αφορά συγκεκριμένη αιτία για την οποία έχει κριθεί ιατρικώς αναγκαίο να εισαχθείτε σε νοσοκομείο.

Σε περίπτωση όπου διαπιστωθεί ότι κατά τη διάρκεια της νοσηλείας έχουν πραγματοποιηθεί πράξεις οι οποίες δεν σχετίζονται με την αιτία εισαγωγής, θα χρειαστεί να ελεγχθούν προκειμένου να αποσταλεί νέα απάντηση για την κάλυψη ή μη του συγκεκριμένου κόστους.

18. Χρειάζεται να περάσω από το λογιστήριο κατά την έξοδό μου από το νοσηλευτήριο;

Το λογιστήριο θα επικοινωνήσει μαζί σας μόλις ολοκληρωθεί η εκκαθάριση του περιστατικού και εφόσον προκύψουν οικονομικές εκκρεμότητες (ποσό απαλλαγής, ποσό συμμετοχής και χρεώσεις πέραν της νοσηλείας-τηλέφωνα, γεύματα κλπ.).

Σας υπενθυμίζουμε ότι στα συμβεβλημένα νοσηλευτήρια η κάλυψη των αναγνωρισμένων δαπανών νοσηλείας, συμπεριλαμβανομένων των ιατρικών αμοιβών, πραγματοποιείται απευθείας από την Generali Hellas (πρώην AXA Ασφαλιστική).