

Dodatno zdravstveno osiguranje

Upute za klijente: Kako brzo do što kvalitetnije usluge

Dragi klijenti,

kako bismo Vam pružili što bolju i kvalitetniju uslugu za programe dodatnog zdravstvenog osiguranja u nastavku Vam dajemo kratke upute.

Gdje se mogu obaviti preventivni sistematski pregledi, ostali zdravstveni pregledi, alternativna terapija, preventivni programi fit4life te bolnički apartmanski smještaj?

Preventivni sistematski pregledi, alternativna terapija i preventivni fit4life programi mogu se koristiti isključivo kod Merkur ugovornih partnera.

Svi ostali zdravstveni pregledi kao i korištenje bolničkog apartmanskog smještaja mogu se obaviti kod Merkur ugovornih partnera ili u privatnoj ustanovi po Vašem izboru.

Kako se može naručiti za neku od usluga?

Ukoliko se radi o korištenju usluge kod Merkur ugovornog partnera, svoj termin pregleda, korištenja fit4life preventivnog programa ili bolničkog apartmanskog smještaja možete dogovoriti pozivom na besplatni broj telefona kontakt centra Merkur osiguranja **0800 360 360** ili na e-mail medeasy@merkur.hr

Po dogovoru željenog termina, na mail Vam stiže podsjetnik/potvrda s detaljnim opisom odabrane usluge.

Ukoliko se nakon obavljenog pregleda utvrdi da postoje daljnje indikacije za preglede, a želite ih obaviti kod istog ili drugog ugovornog partnera, molimo Vas da se javite u Merkur osiguranje. Indikacijom se smatra medicinski opravdana indikacija potrebe za liječenjem od ovlaštenog liječnika specijaliste koju nam je potrebno dostaviti radi izdavanja Odobrenja. Pregled se može obaviti nakon što Merkur izda Odobrenje ugovornom partneru.

Mogu li se za neke preglede naručiti i kod liječnika koji nisu ugovorni partneri Merkur osiguranja?

Za sve ostale specijalističke preglede klijenti se mogu samostalno naručiti kod liječnika po svom izboru koji nisu ugovorni partneri Merkur osiguranja, i to u Hrvatskoj, ali i bilo gdje u inozemstvu. U tom slučaju klijent plaća pregled, a od Merkura traži refundaciju. Ukoliko prije pregleda želite, možete provjeriti prava i opseg prema Vašoj polici na besplatni broj telefona kontakt centra Merkur osiguranja **0800 360 360** ili na e-mail medeasy@merkur.hr

Na koji način se izvršava refundacija troškova?

Za refundaciju troškova za obavljanje pregleda u privatnoj ustanovi prema izboru, odnosno kod **neugovornog partnera**, potrebno je nakon pregleda dostaviti:

- u potpunosti ispunjen obrazac Prijava osiguranog slučaja dodatnog zdravstvenog osiguranja;
- original račun za plaćeni trošak koji treba glasiti na ime i prezime osiguranika;
- IBAN transakcijskog računa-Instrukcije za plaćanje od strane banke;
- ukoliko se radi o pregledu prema indikaciji (ili prema indikaciji iz sistematskog pregleda kod health4me1) potrebno je dostaviti medicinsku dokumentaciju od strane liječnika specijaliste (ili sa sistematskog pregleda za health4me1) iz koje je vidljivo da Vas je navedeni liječnik uputio na specijalistički pregled, dijagnostičku obradu, laboratorijsku pretragu, ne-liječnički tretman (fizioterapiju, masažu, psihoterapiju) ili Vam je propisao korištenje pomagala;
- u slučaju korištenja bolničkog apartmana ili boravka u bolnici potrebno je dostaviti medicinsku dokumentaciju s indikacijom za bolničko liječenje kao i otpusno pismo iz bolnice;
- za lijekove iz registra lijekova koji nisu na HZZO listi (osnovnoj ili dopunskoj) potrebno je uz gore navedeno (obrazac, original račun za lijek i IBAN) dostaviti recept ili medicinsku dokumentaciju iz koje je vidljivo da je navedeni lijek propisan od strane liječnika.

Adresa za dostavu dokumentacije:

Merkur osiguranje d.d., (za Odjel obrade šteta osiguranja osoba),
Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31,
10000 Zagreb

Vjerujemo da će Vam ove upute pomoći da brže i lakše dođete do kvalitetne usluge.

Cijenimo Vaše mišljenje

Vaše mišljenje nam je važno kao i stalno unaprjeđenje naših usluga.

Stoga, ukoliko nakon obavljenog pregleda želite podijeliti Vaše iskustvo s nama, pozivamo Vas da nam se javite e-mailom na medeasy@merkur.hr ili na besplatni broj telefona **0800 360 360**.

Vaše Merkur osiguranje