

Schrittweise Anleitung, wie Sie ihre Ansprüche einbringen

Wir verweisen auf die Vertragsbestimmungen sowie die Versicherungs-polizze, in welchen unsere Leistungen und auch Ausschlussklauseln angeführt sind.

Wenn Sie Unterstützung benötigen oder Fragen auftreten, rufen Sie unsere **24 Stunden Hotline +44 (0) 330 333 6686** oder die Nummer auf der Rückseite ihrer Mitgliedskarte.

Es ist sehr wichtig, das Sie sich registrieren, um ihre Leistungen auch online anfordern zu können. Wenn Sie noch nicht registriert sind, auf Seite 6 finden Sie eine genaue Anleitung.

Seite 2	Behandlung im Notfall Erste Schritte Weitere Versicherungen
Seite 3	Behandlung stationärer und Tages-Patienten
Seite 4	Ambulante Behandlungen
Seite 6	ALC Health Claims Centre

Erste Schritte

Setzen Sie diese einfachen Schritte, um unsere Leistungen anzufordern.

Behandlung im Notfall

Wenn Sie eine Notfallbehandlung erhalten sollten oder erhalten haben, ist es wichtig, unsere **24 Stunden Hotline** so rasch wie möglich anzurufen, oder abhängig, wo Sie sich aufhalten, die Rufnummer auf der Rückseite ihrer Mitgliedskarte, damit ihre Behandlungskosten gedeckt werden können.

Für alle anderen Ansprüche gehen Sie bitten nach dieser Anleitung vor.

Erste Schritte

Sehen Sie bitte beim entsprechenden Abschnitt nach, welche **Art von Leistung Sie anfordern**.

Es gibt 3 Arten von Leistungen:

- **Stationäre Patienten:** Wenn Sie zur Behandlung in einem Spital aufgenommen werden und zumindest eine Nacht dort verbringen.
- **Tagespatienten:** Wenn ihnen zur Behandlung oder Diagnose in einem Spital während des Tages ein Bett zugewiesen wird, Sie jedoch nicht über Nacht bleiben.
- **Ambulante Patienten:** Wenn Sie eine Spitalsambulanz, eine Fachambulanz oder einen Arzt oder Zahnarzt zur Diagnose oder Behandlung aufsuchen.

Evakuierung oder Rückführung

Bitte kontaktieren Sie raschest unsere **24 Stunden Notfall-Hotline**, welche die entsprechenden Vorkehrungen trifft.

Weitere Versicherungen

Wenn Sie Leistungen einer anderen Versicherungsgesellschaft in Anspruch nehmen und nicht gedeckten Leistungen über ALC Health erstatten bekommen möchten, müssen Sie ärztlichen Bescheinigungen zusammen mit den bezahlten Rechnungen vorlegen. Wir weisen darauf hin, dass laut unseren Bestimmungen nur Erkrankungen gedeckt sind.

Die Erstattung einer Rechnung kann keinesfalls über beide Polizen erfolgen.

Stationäre und Tages-Patienten

Geplante Behandlungen

Schritt 1

Sie benötigen unsere Bestätigung, dass die Behandlung von uns gedeckt ist, **bevor** diese durchgeführt wird, sodass wir die Übernahme der Kosten veranlassen können (Vor-Authorisierung).

Dafür ist Folgendes nötig:

Kontaktieren Sie uns unter +44 (0) 330 333 6686 oder über unser ALC Health Claims Centre und wählen Sie ‚Vor-Authorisierung ihrer Behandlung‘. Mit ihrer Zustimmung kontaktieren wir ihren Praktischen / behandelnden Arzt, damit wir die nötigen Information erhalten.

Wenn ihr Praktischer / behandelnder Arzt bereits ein ärztliches Attest erstellt hat, senden Sie uns dies bitte über das ALC Health Claims Centre, siehe Seite 6, (oder per Email, Fax oder Post). Wir möchten darauf hinweisen, dass wir ihren Praktischen / behandelnden Arzt kontaktieren, wenn wir weitere Informationen benötigen.

Zur Kontaktaufnahme stehen ihnen folgende Optionen offen:

Telefon	+44 (0) 330 333 6686 oder die Rufnummer auf der Rückseite ihrer Mitgliedskarte.
Website - ALC Health Claims Centre	www.alchealth.com/claims.htm und klicken Sie auf ALC Health Claims Centre (zur Registrierung siehe Seite 6) und wählen Sie ‚Vor-Authorisierung ihrer Behandlung‘.
Email	claims@alchealth.com
Fax	+44 (0) 330 333 6687
Post	ALC Health Claims Team, Global Response Ltd PO Box 1114 Cardiff CF11 1UL, Großbritannien (U. K.)

Schritt 2

Sobald wir alle benötigten medizinischen Informationen erhalten haben, kontaktieren wir Sie binnen 24 - 48 Stunden, um ihre Behandlung im voraus zu autorisieren. **Wenn eine Spitalsbehandlung rascher erforderlich ist, kontaktieren Sie bitte unsere 24 Stunden Hotline.**

Ihre Behandlung wurde nicht vor-authorisiert

Wir zahlen nur 50% der Behandlungskosten, wenn Sie keine Vor-Authorisierung vor-genommen haben. Hinweis: Bei Notfällen kontaktieren Sie uns so rasch wie möglich.

24 Stunden Hotline + 44 (0) 330 333 6686
(oder die Rufnummer auf der Rückseite ihrer Mitgliedskarte)

Ambulante Behandlungen (inklusive Zahnbehandlungen)

Psychiatrische Behandlungen

Ehe Sie eine psychiatrische Behandlung in Anspruch nehmen, **müssen** Sie unsere 24 Stunden Hotline kontaktieren. Wenn Sie dies unterlassen, ist ihre Behandlung nicht gedeckt.

Physiotherapie und jegliche Komplementärbehandlung

Eine (fach)ärztliche Zuweisung ist erforderlich, bevor Sie eine solche Behandlung in Anspruch nehmen. Wenn Sie für ambulante Behandlungen versichert sind, gehen Sie bitte wie nachstehend vor. Sie müssen ihre Behandlungskosten bezahlen und diese werden von uns refundiert.

Geplante Behandlungen

Schritt 1

Sie benötigen für ihre Behandlung von uns **keine** Vor-Authorisierung (außer für psychiatrische Behandlungen). Wenn Sie nicht sicher sind, ob diese Behandlung gedeckt ist, nehmen Sie ihre Polizze zur Hand oder rufen Sie unsere 24 Stunden Hotline.

Wenn Sie ihre Behandlung vor-authorisieren möchten, können Sie unsere **24 Stunden Hotline** anrufen, uns ein Email, Fax oder einen Brief senden bzw. die Authorisierung online einholen.

Wenn Sie sich zur Vor-Authorisierung entschieden haben oder die Behandlung in einem Spital stattfindet, gehen Sie wie für stationäre Patienten auf Seite 3 beschrieben vor.

Schritt 2

Wenn Sie bereits für ihre ambulante Behandlung bezahlt haben und ihre Refundierung beanspruchen, können Sie folgende Option auswählen:

1 Laden Sie die Rechnungen, Zahlungsbestätigungen, Verschreibungen, ärztliche Atteste und dergleichen über das ALC Health Claims Centre hoch.

oder

2 Füllen Sie die entsprechenden Formulare aus, die auf unserer Website **www.alchealth.com/library.htm** zum Download stehen und senden Sie diese zusammen mit Rechnungen, Zahlungsbestätigungen, Verschreibungen, ärztlichen Atteste und dergleichen an uns.

Sie können uns diese Unterlagen auf folgende Arten übermitteln:

Hochladen auf unserer Website	www.alchealth.com/claims.htm und klick auf ALC Health Claims Centre (zur Registrierung siehe Seite 6).
Email	claims@alchealth.com
Fax	+44 (0) 330 333 6687
Post	ALC Health Claims Team, Global Response Ltd PO Box 1114 Cardiff CF11 1UL, Großbritannien (U. K.)

Wir weisen darauf hin, dass Sie Originalrechnungen und Zahlungsbestätigungen für Prüfzwecke 6 Monate aufbewahren müssen, außer bei Postsendungen, wo Sie uns die Originale schicken und eine Kopie behalten.

ALC Health Claims Centre

24 Stunden Hotline + 44 (0) 330 333 6686
(oder die Rufnummer auf der Rückseite ihrer Mitgliedskarte)

ALC Health Claims Centre - ihre Ansprüche online hochladen

Wenn Sie bereits registriert sind, und möchten ihre Ansprüche geltend machen, gehen Sie bitte zurück auf Seite 2 dieser Unterlagen.

Wir weisen darauf hin, dass Sie das ALC Health Claims Centre nicht nutzen können, wenn Sie nicht den Link im Bestätigungs-Email im Anschluß an die Registrierung angeklickt haben.

Eine Registrierung ist Voraussetzung, wenn Sie ihre Ansprüche hochladen möchten.

Registrierung für das ALC Health Claims Centre

Wenn Sie noch nicht für unser '**ALC Health Claims Centre**' registriert sind, gehen Sie auf **www.alchealth.com/claims.htm** und klicken Sie auf **ALC Health Claims Centre**.

Sie benötigen ihre Polizze und ihre Kundennummer, um die Registrierung durchzuführen. Diese finden Sie auf ihrer Mitgliedskarte oder ihrer Versicherungspolizze.

Jede **versicherte Person** über 16 Jahren kann sich für unser ALC Health Claims Centre registrieren. Jede **Person** über 16 Jahren muss eine eigene Registrierung vornehmen, damit bestehende Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.

Vier einfache Schritte, um den Registrierungsprozess abzuschliessen:

Schritt 1 – Geben Sie die Details ihrer Polizze ein

Polizzen- und Kundennummer. Diese ersehen Sie auf ihrer Mitgliedskarte oder ihrem Versicherungsschein.

Schritt 2 – Geben Sie ihre persönlichen Informationen ein

Diese werden mit den Informationen abgeglichen, die in unserem System gespeichert sind.

Schritt 3 – Legen Sie Login-Details fest.

Ihre Emailadresse ist gleichzeitig ihr Username.

Schritt 4 - Bestätigung

Sie erhalten umgehend ein Bestätigungs-Email. Aktivieren Sie ihren Account, indem Sie den Link in diesem Email anklicken.

Das ALC Health Claims Centre

- **Fordern Sie ihre Ansprüche an**

Sie können ihre Ansprüche als Ambulanz-Patient hochladen.

- **Vor-Authorisierung ihrer Behandlung**

Für den Fall einer geplanten stationären Spitalsbehandlung ist es wichtig, dass Sie von uns eine Vor-Authorisierung anfordern. Ihr Anspruch könnte abgewiesen werden, wenn Sie die Behandlung nicht autorisieren lassen, bevor diese erfolgt.

- **Hochladen ihrer Ansprüche**

Beinhaltet eine Aufstellung ihrer Ansprüche und Vor-Authorisierungen, die Sie angefordert haben.

- **Ausdruck einer Schadensmeldung**

Ausdruck einer Schadensmeldung.

Mein Profil

- **Persönliche Details**

Hier werden ihre persönlichen Details dargestellt.

- **Bankdetails**

Stellen Sie bitte sicher, dass ihre Bankdaten aktuell sind, damit eine rasche Begleichung ihrer Ansprüche erfolgen kann.

- **Informationen zur Polizze**

Hier wird festgehalten, wer durch die Versicherung Deckung genießt.

- **Passwort ändern**

Hier können Sie ihr aktuelles Passwort ändern.

Dieses Dokument wurde aus dem Englischen übersetzt. Im Streitfall nimmt die englisch Version Vorrang ein. Obwohl keine Mühe gescheut wurde, die Genauigkeit der Übersetzung zu sichern, kann ALC Health für etwaige Fehler oder Auslassungen oder Fehlinterpretationen in der Übersetzung nicht haftbar gemacht werden.

This document was translated from English to German. In the event of a dispute, the English version takes precedence. Although no effort was spared in respect of the translation's accuracy, ALC Health cannot be held liable for any possible mistakes, omissions or misinterpretations in the translation.

www.alchealth.com/claims.htm

Meine Login-Details	
----------------------------	--

ZENTRALE

Chanctonfold Barn
Chanctonfold Horsham Road
Steyning West Sussex BN44
3AA, Großbritannien (U. K.)
T +44 (0) 1903 817970
F +44 (0) 1903 879719
www.alchealth.com
www.alctravel.eu
www.prima-iberica.eu

BÜRO SPANIEN

Centro Plaza Oficina 70
Nueva Andalucia
29660 Marbella Málaga
Spain
T +34 952 93 16 09
F +34 952 90 67 30
CIF W8264779C

BÜRO GIBRALTAR

30 Ocean Village Promenade
Gibraltar GX11 1AA
T +350 200 77731
F +350 200 77741
Firmennummer. 111964

ALC HEALTH

(HONG KONG) LTD
Level 17 China Building
29 Queen's Road Central
Central Hong Kong
T +852 3478 3751
F + 852 3478 3880