



# ERSTATTUNGEN EINFACH GEMACHT



# BRAUCHEN SIE EINE BEHANDLUNG?

Wir verstehen, dass die Suche nach einer Behandlung stressig sein kann. Folgen Sie den beschriebenen Schritten und wir kümmern uns um alle Details, so dass Sie sich darum kümmern können, gesund zu werden.

## *Prüfen Sie Ihren Versicherungsschutz*

Prüfen Sie zunächst, ob Ihr Tarif die von Ihnen gewünschte Behandlung vorsieht. Ihre Tarifliche Leistungszusage gibt an, welche Leistungen versichert sind. Bei Fragen, wenden Sie sich bitte an unsere mehrsprachige, rund um die Uhr erreichbare Helpline.

## **Manche Behandlungen müssen im Voraus genehmigt werden**

Ihre Tarifliche Leistungszusage zeigt an, welche Leistungen im Voraus genehmigt werden müssen (durch das Einreichen eines Kostenzusageformulars). Dies sind meistens stationäre oder hochpreisige Behandlungen. Der Prozess der vorherigen Kostenzusage hilft uns, jeden Fall zu beurteilen, alle Einzelheiten mit dem Krankenhaus vor Ihrer Ankunft zu organisieren und die direkte Bezahlung der Kosten mit dem Krankenhaus zu vereinbaren, sofern möglich.

*Weitere Informationen zu unserem Prozess der Vorabgenehmigung können Sie Ihrem Versicherungshandbuch entnehmen oder rufen Sie unsere mehrsprachige Helpline an. Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Erstattungsantrag ablehnen können, wenn keine vorherige Kostenzusage eingeholt wird.*

## BEHANDLUNG IM KRANKENHAUS

Falls Sie oder einer Ihrer Angehörigen in ein Krankenhaus eingewiesen werden müssen, folgen Sie bitte den unten angegebenen Schritten. Unser medizinisches Team wird Ihren Versicherungsschutz dann bestätigen und eine reibungslose Einweisung ermöglichen.



Laden Sie ein Formular zur vorherigen Kostenzusage von unserer Website herunter:  
<https://www.allianzcare.com/de/ressourcen/ressourcen-fuer-versicherte.html>



Füllen Sie das Formular aus und senden Sie es uns **mindestens fünf Werktage** vor Behandlungsbeginn. Sie können es per E-Mail, Fax oder Post an die Adresse auf dem Formular senden.



Wir wenden uns dann an das Krankenhaus, um die Zahlung Ihrer Rechnung direkt abzuwickeln, sofern möglich.

Sobald wir alle erforderlichen Informationen erhalten haben, überprüft unser medizinisches Team die bereitgestellten Informationen und gibt dem medizinischen Dienstleister eine Zahlungsgarantie aus, mit der die Behandlung genehmigt wird. Falls wir weitere Informationen benötigen, werden wir Sie, Ihren Arzt oder den medizinischen Dienstleister gegebenenfalls kontaktieren, was zu Verzögerungen des Prozesses führen kann.

Unser Team wird Sie während des Vorabgenehmigungsprozesses auf dem Laufenden halten (z. B. erhalten Sie eine Mitteilung wenn das Formular eingegangen ist, falls weitere Informationen erforderlich sind oder wenn die Genehmigung ausgestellt wurde).

### Dringende Behandlungen (innerhalb von 72 Stunden)

1. Lassen Sie sich die erforderliche Notfallbehandlung zukommen und rufen Sie uns an, wenn Sie Rat oder Unterstützung benötigen.
2. Wurden Sie in ein Krankenhaus eingeliefert, muss Ihr Arzt, ein Familienangehöriger oder ein Kollege unsere Helpline **innerhalb von 48 Stunden** nach Eintritt des Notfalls über Ihre Krankenhausaufnahme informieren. Wir können dann alle erforderlichen Informationen per Telefon entgegennehmen.

*Dringende Behandlungen, innerhalb von 72 Stunden erforderlich?*

*Rufen Sie uns an! Wir können alle Informationen per Telefon entgegennehmen.*



## AMBULANTE ODER ZAHNÄRZTLICHE BEHANDLUNG

Wenn für Ihre Behandlung keine Vorabgenehmigung erforderlich ist, bezahlen Sie einfach Ihre Rechnung und fordern Sie Ihre Ausgaben von uns zurück. Gehen Sie wie folgt vor:



Lassen Sie sich die benötigte Behandlung zukommen und bezahlen Sie den medizinischen Dienstleister.



Lassen Sie sich eine Rechnung ausstellen. In der Rechnung muss klar angegeben sein:

- ✓ Ihr Name
- ✓ Das Behandlungsdatum bzw. die Daten
- ✓ Der zu behandelnde Gesundheitszustand und die Art der Behandlung
- ✓ Das Datum, an dem die Symptome das erste Mal aufgetreten sind
- ✓ Die Kosten



Fordern Sie Ihre erstattungsfähigen Ausgaben per mobiler App oder im Online-Portal zurück:

<https://www.allianzcare.com/de.html>

Geben Sie einfach alle wichtigen Einzelheiten und Informationen an, hängen Sie Ihre Rechnungen und klicken Sie auf „Absenden“.

Bitte senden Sie uns Ihren Erstattungsantrag mit all Ihren unterstützenden Dokumente, Rechnungen und Quittungen.

*Zur Erinnerung:  
Sie müssen Ihren Erstattungsantrag innerhalb der im Versicherungshandbuch genannten Fristen einreichen. Das Versicherungshandbuch ist hier verfügbar: <https://my.allianzcare.com/myhealth/login>*

*Die Hauptgründe dafür, dass Erstattungsanträge nicht umgehend bearbeitet werden können, sind unzureichende Informationen. Bitte stellen Sie sicher, dass alle Angaben im Erstattungsantrag oder auf der Rechnung angegeben sind.*

### Schnelle Bearbeitung von Erstattungsanträgen

Sobald wir alle Informationen haben, werden wir Ihren Erstattungsantrag innerhalb von 48 Stunden bearbeiten. Wir können den Antrag allerdings nur bearbeiten, wenn Sie uns die behandelte Erkrankung/ die Diagnose mitgeteilt haben. Stellen Sie daher bitte sicher, dass Sie diese in Ihrem Antrag angeben. Andernfalls müssen wir diese von Ihrem Arzt anfragen.

Wir werden Ihnen eine E-Mail oder einen Brief senden, um Ihnen mitzuteilen, wann Ihr Erstattungsantrag bearbeitet wurde.



## MYHEALTH DIGITALE SERVICES

Unsere MyHealth digitalen Services bieten Ihnen einen einfachen und bequemen Zugang zu Ihrem Versicherungsschutz, egal wo Sie gerade sind.



### Funktionen der MyHealth App und des Online-Portals:



#### MEINE POLICE

Versicherungsunterlagen und Versichertenkarte von unterwegs aus ansehen.



#### MEINE LEISTUNGSANSPRÜCHE

Bisherige Erstattungsanträge anzeigen und neue Anträge in drei einfachen Schritten einreichen.



#### MEINE KONTAKTE

Zugang zu unserer rund um die Uhr erreichbaren mehrsprachigen Helpline sowie zu Notfallnummern.

## Zusätzliche Funktionen der MyHealth App:



### Symptome-Prüfer:

Schnelle und einfache Bewertung Ihrer Symptome.



### Krankenhaussuche:

Wegbeschreibungen zu nahegelegenen Krankenhäusern per GPS.



### Apotheken-Hilfe:

Suchen Sie nach lokalen Entsprechungen von Markenmedikamenten.



### Medizinische Fachbegriffe übersetzen:

Allgemein bekannte Erkrankungen in 17 Sprachen übersetzen.



### Im Notfall:

Zugriff auf lokale Notrufnummern weltweit.



### Medi24:

Sprechen Sie mit einer Krankenschwester am Telefon über verschiedenste Gesundheitsthemen.

Die meisten Funktionen sind offline verfügbar. Sie müssen jedoch online sein, um einen Erstattungsantrag einzureichen und einige andere Dienste zu nutzen.

## Zusätzliche Funktionen des MyHealth Online Portals:



Aktualisieren Sie Ihre Daten online (E-Mail Adresse, Telefonnummer, Passwort, Adresse (falls diese im gleichen Land wie Ihre letzte Adresse ist), Marketingpräferenzen usw.)



Lassen Sie sich die verbleibenden Erstattungsbeträge jeder Leistung Ihrer Tariflichen Leistungszusage anzeigen.



Zahlen Sie Ihren Beitrag online und lassen Sie sich bezahlte Beiträge anzeigen.



Ändern Sie Ihre Kreditkartendaten oder fügen Sie eine neue Karte hinzu (falls Sie für die Zahlung Ihres Versicherungsbeitrags selbst verantwortlich sind).







## ÜBERFÜHRUNGEN UND RÜCKTRANSPORTE

Beim ersten Anzeichen dafür, dass Sie eine medizinische Überführung oder einen medizinischen Rücktransport brauchen, rufen Sie bitte unsere rund um die Uhr erreichbare Helpline an und wir kümmern uns dann um alles Weitere. Da diese meist sehr dringend sind, raten wir Ihnen, wenn möglich anzurufen. Sie können aber auch gerne eine E-Mail senden. Falls Sie eine E-Mail schreiben, nehmen Sie den Hinweis „Dringend - Überführung/Rücktransport“ in die Betreffzeile auf.

Wenden Sie sich bitte an uns, bevor Sie mit anderen Anbietern sprechen, selbst wenn Sie von diesen angesprochen werden, um potenzielle überhöhte Kosten oder unnötige Verzögerungen zu vermeiden. Falls die Überführung/der Rücktransport nicht durch uns organisiert wird, behalten wir uns das Recht vor, alle Kosten abzulehnen.

 + 353 1 630 1302

 [medical.services@allianzworldwidecare.com](mailto:medical.services@allianzworldwidecare.com)

*Bitte sehen Sie in Ihrer Tariflichen Leistungszusage nach, ob Überführungen und/oder Rücktransporte vom Versicherungsschutz umfasst werden.*



# Sprechen Sie mit uns, wir helfen Ihnen gerne weiter!

Bei Fragen können Sie sich jederzeit mit uns in Verbindung setzen:

## 24/7-Helpline für allgemeine Fragen und Hilfe im Notfall



Telefonnummer:

Englisch: + 353 1 630 1301

Deutsch: + 353 1 630 1302

Französisch: + 353 1 630 1303

Spanisch: + 353 1 630 1304

Italienisch: + 353 1 630 1305

Portugiesisch: + 353 1 645 4040

Gebührenfreie Rufnummern: <https://www.allianzcare.com/de/pages/toll-free-numbers.html>

*Wenn Sie von Ihrem Mobiltelefon aus die gebührenfreien Nummern nicht wählen können, wählen Sie bitte eine der oben aufgeführten Helpline-Nummern.*

*Wir weisen Sie darauf hin, dass Helpline-Anrufe aufgezeichnet und zu Schulungs-, Qualitätssicherungs- und Regulierungszwecken überwacht werden.*

*Bitte beachten Sie, dass nur der Versicherungsnehmer (oder eine autorisierte Person) oder der Gruppenversicherungsverantwortliche Änderungen am Versicherungsvertrag vornehmen kann. Anrufern werden Sicherheitsfragen gestellt, um deren Identität zu bestätigen.*



Fax: + 353 1 630 1306



E-Mail: [client.services@allianzworldwidecare.com](mailto:client.services@allianzworldwidecare.com)



Allianz Care, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irland



[www.allianzcare.com](http://www.allianzcare.com)



[www.facebook.com/AllianzCare/](https://www.facebook.com/AllianzCare/)



[www.linkedin.com/company/allianz-care](https://www.linkedin.com/company/allianz-care)



[www.youtube.com/c/allianzcare](https://www.youtube.com/c/allianzcare)



[www.instagram.com/allianzcare/](https://www.instagram.com/allianzcare/)