SIGNAL IDUNA | Bupa

GHIDUL ASIGURATULUI

Asigurarea privată de sănătate pentru angajați



Sănătatea ta este protejată

cu asigurarea de sănătate de la **SIGNAL IDUNA**

Bine ai venit!

Ne bucurăm să te anunțăm că faci parte din cei peste 200.000 de asigurați de sănătate SIGNAL IDUNA.

SIGNAL IDUNA este o companie germană, cu expertiză în domeniul asigurărilor de sănătate. Inovăm constant pentru satisfacția clienților noștri.

Sănătatea este o prioritate în viața fiecăruia. Unul dintre obiectivele noastre este să îți oferim o asigurare prin care să ai acces la cele mai bune servicii medicale și cele mai bune opțiuni de protecție.

Două expertize. O singură soluție de protecție.

SIGNAL IDUNA aduce experiența pe piața asigurărilor private de sănătate din România, acces direct prin rețeaua Mediqa Net precum și posibilitatea utilizării altor furnizori medicali eligibili, conform condițiilor poliței.
Bupa Global extinde accesul internațional direct, prin rețeaua sa medicală și prin suport specializat pentru spitalizare și tratament în Europa.

Asigurarea de sănătate de care beneficiezi este oferită de angajatorul tău, iar aceasta te protejează pe tine și pe colegii tăi. Asigurarea funcționează ca un întreg la care fiecare contribuie cu câte o parte. Când apare o problemă de sănătate, costurile cu serviciile medicale sunt direcționate către cei care au nevoie. Este important ca atunci când apare o problemă de sănătate, fondul comun să poată suporta cheltuielile necesare. De accea este important ca asigurarea să fie utilizată responsabil, pentru beneficiul fiecărei persoane din grupul asigurat.

Acest ghid te ajută să înțelegi mai bine cum funcționează asigurarea ta privată de sănătate, cum poți accesa serviciile în cel mai scurt timp și care sunt pașii pe care trebuie să îi urmezi pentru a beneficia de cele mai bune opțiuni de îngrijire medicală, atunci când ai nevoie.
SIGNAL IDUNA este alături de tine în momentele când ai nevoie de sprijin financiar pentru a-ți restabili starea de sănătate. Te invităm să descoperi în continuare detaliile asigurării tale de sănătate.

Echipa SIGNAL IDUNA

Bupa Global este prestatorul externalizat al serviciilor de instrumentare a daunelor, care acționează prin intermediul rețelei sale medicale private internaționale.

Bupa Global este denumirea comercială a Bupa Insurance Services Limited, societate înregistrată în Anglia și Țara Galilor, în registrul companiilor, intitulat Companies House, sub numărul 3829851. Sediul social este înregistrat în 1 Angel Court, London EC2R 7HJ, Regatul Unit. Bupa Insurance Services Limited este autorizată și reglementată de către autoritatea de supraveghere numită Financial Conduct Authority. Numărul de înregistrare al Bupa Insurance Services Limited în registrul Financial Conduct Authority este 312526.

Asigurarea ta de sănătate SIGNAL IDUNA

Asigurarea ta de sănătate are rolul de a prelua costurile cu serviciile medicale atunci când apar probleme de sănătate. Pentru că este important să acționezi rapid de la primele simptome ale unei afecțiuni, îți punem la dispoziție servicii care să te ajute să ai grijă de sănătatea ta, fără să te preocupe costurile.

Când te ajută asigurarea privată de sănătate?

- Când există o modificare în starea ta de sănătate (necesitate medicală) și
- Când serviciul medical este acoperit de contractul de asigurare.

Găsești întotdeauna informațiile complete despre pachetul tău de asigurare la Call Center-ul SIGNAL IDUNA.

Modalități de accesare a serviciilor acoperite

Ai la dispoziție opțiuni rapide, diverse și inovative pentru accesarea serviciilor de care ai nevoie.

Alege din peste 1500 de clinici și spitale partenere în rețeaua Mediqa Net și accesează servicii medicale fără să fie nevoie să plătești.

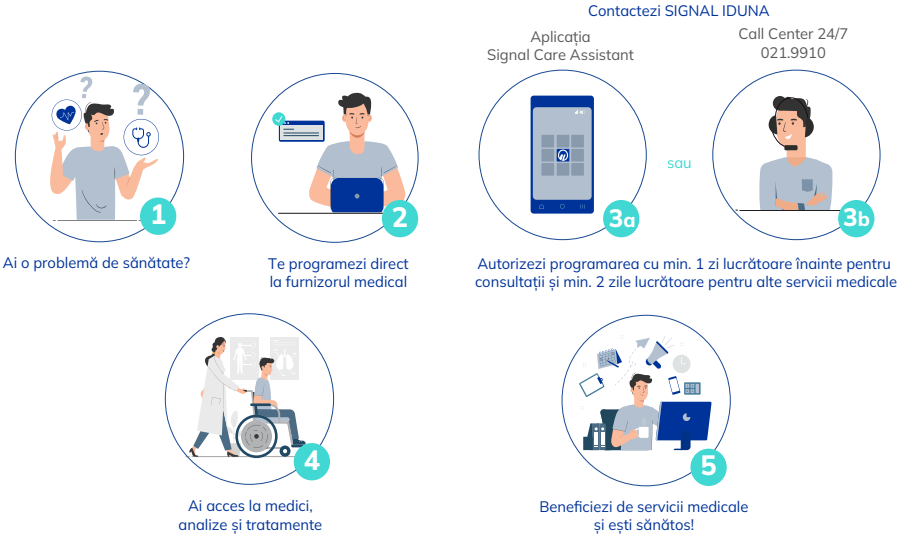
Alege din cei peste 1000 de spitale din rețeaua Bupa Global (Europa și Turcia) pentru servicii de spitalizare și tratamente medicale complexe.

Alege orice alt centru medical din afara Mediqa Net, achită serviciul medical și SIGNAL IDUNA îți va rambursa costul **conform contractului de asigurare**.

Consultațiile fără recomandarea scrisă a unui medic, se pot programa în orice clinică din reţea sau în afară reţelei, cu următoarele condiţii:

- pentru două sau mai mult de două consultaţii în aceeaşi zi pentru una sau mai multe afecţiuni/semne/simptome, este necesară programarea la un medic de medicină internă sau de medicină generală, cu excepţia cazurilor în care există deja recomandări medicale pentru aceste consultaţii.
- pentru mai mult de două consultaţii în decurs de două săptămâni, pentru aceleaşi afecţiuni/ semne/ simptome, se va acoperi prin asigurare doar prima consultaţie de specialitate; orice alte consultaţii ulterioare pentru aceeaşi afecţiune/ simptomatologie pot fi acoperite prin asigurare doar dacă sunt recomandate de către medicul care a efectuat prima consultaţie.

Accesarea serviciilor medicale în România, în cadrul rețelei Mediqa Net



1. Accesează aplicația Signal Care Assistant, secțiunea Solicită o programare nouă/ Programare la clinică.
2. Contactează clinica, programează-te și trimite detaliile programării prin aplicația Signal Care Assistant sau la Call Center-ul SIGNAL IDUNA, cu minimum 24 h înainte de programare, pentru autorizarea serviciului medical.
3. Accesează serviciile medicale de care ai nevoie.

Trebuie să îți dai acordul GDPR înainte de a accesa prima dată servicii medicale, astfel:

- Aplicația **Signal Care Assistant**, secțiunea **Contul meu - Acorduri GDPR**
- Online: **www.signal-iduna.ro/acord-prelucrare-date**
- Telefonic - **021 9007**

Mai multe informatii cu privire la modalitatea de prelucrarea a datelor cu caracter personal, poți regăsi accesând link-ul www.signal-iduna.ro/ro/politica-de-protectie-a-datelor secțiunea SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE.

Pentru alte servicii medicale incluse în asigurarea ta trimite toate documentele medicale aferente cazului medical.

Documentele medicale pot fi trimise prin aplicația de mobil Signal Care Assistant sau pe adresa de email callcenter@suportsanatate.ro.

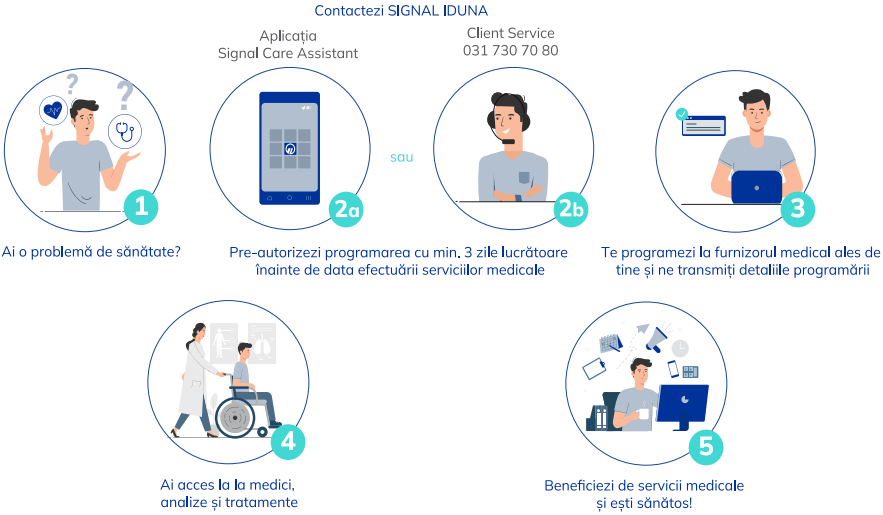
Ce pași trebuie să urmezi când ajungi la clinică, în calitate de asigurat SIGNAL IDUNA?

1. Anunți la recepție că ești asigurat SIGNAL IDUNA.
2. Prezinți un document de identitate.
3. Semnezi formularul de autorizare completat de doctor în vederea confirmării efectuării serviciilor medicale

IMPORTANT:
Pentru serviciile medicale neacoperite de planul de asigurare achită furnizorului costul acestora
Pentru modificarea sau anularea unei programări sună la Call Center SIGNAL IDUNA

Accesarea serviciilor de spitalizare în afara României, în cadrul rețelei Bupa Global

În afara României, prin rețeaua Bupa Global, asigurarea SIGNAL Enterprise International acoperă exclusiv spitalizarea și tratamente complexe. Serviciile în regim ambulatoriu și cele care nu sunt asociate unei internări nu sunt incluse în acoperirea din străinătate.



1. Solicită preautorizarea programării prin intermediul aplicației Signal Care Assistant, sau apelând Client Service la numărul 031 730 70 80.
2. Te programezi la furnizorul medical din rețeaua Bupa Global selectat de tine și transmiți detaliile programării către Client Service.
3. Accesează serviciile medicale de care ai nevoie.

Trebuie să îți dai acordul GDPR înainte de a accesa prima dată servicii medicale, astfel:
- Aplicația **Signal Care Assistant**, secțiunea **Contul meu - Acorduri GDPR**
- Online: **www.signal-iduna.ro/acord-prelucrare-date**
- Telefonic - **021 9007**

Mai multe informatii cu privire la modalitatea de prelucrarea a datelor cu caracter personal, poți regăsi accesând link-ul www.signal-iduna.ro/ro/politica-de-protectie-a-datelor secțiunea SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE.

Pentru alte servicii medicale incluse în asigurarea ta trimite toate documentele medicale aferente cazului medical (traduse în limba română sau în limba engleză, dacă nu au fost emise în una dina ceste limbi). Documentele medicale pot fi trimise prin aplicația de mobil Signal Care Assistant sau pe adresa de email clientservice@suportsanatate.ro.

Ce pași trebuie să urmezi când ajungi la clinicile din cadrul rețelei Bupa Global, în calitate de asigurat?

1. Anunți la recepție că ești asigurat Bupa Global.
2. Prezinți la recepție cardul de asigurat și un document de identitate.
3. Accesezi serviciile medicale preautorizate

IMPORTANT:

Pentru serviciile medicale neacoperite de planul de asigurare achită furnizorului costul acestora.
În cazul apariției unor modificări legate de programarea ta, contactează Client Service SIGNAL IDUNA: 031 730 70 80

Accesarea în afara rețelelor Mediqa Net & Bupa Global



Ai o problemă de sănătate?



Te programezi direct la furnizorul medical



Beneficiezi de servicii medicale necesare



Ești sănătos!



Transmiți documentele medicale și de plată și soliciți rambursarea sumei achitate

Pentru servicii medicale în afara rețelelor Mediqa Net sau Bupa Global, nu sunt necesare autorizarea și programarea serviciilor medicale prin SIGNAL IDUNA. De aceea, tu trebuie să le achiți la furnizorul medical. Ulterior, SIGNAL IDUNA rambursează costurile conform facturii, **condițiilor și limitelor prevăzute în contractul de asigurare**, dar și a documentelor transmise (în limba română sau limba engleză).

Ai plătit servicii medicale?

PRIMEȘTI BANII ÎNAPOI PRIN DOSARUL DE RAMBURSARE

Transmiți documentele

După efectuarea serviciilor medicale în afara rețelei și plata acestora în clinică.

Noi evaluăm dosarul

Verificăm documentele obligatorii și validitatea acestora.

Analizăm serviciile medicale efectuate

Verificăm serviciile medicale acoperite de asigurare.

Decizie și plată

După analiza dosarului primești decizia pentru dosarul de rambursare, apoi facem plata.

Cum transmiți dosarul de rambursare?

APLICAȚIE

Completezi câmpurile și încarci documentele direct în aplicația de mobil și web **Signal Care Assistant**.

PAGINĂ NOTIFICARE DAUNĂ

Trimiți documentele necesare (în limba română sau limba engleză) utilizând pagina **Notificare daună.**

Ghidul documentelor necesare pentru dosarul de rambursare!

Știm cât de important este să te simți confortabil la medic atunci când ai de rezolvat o problemă de sănătate. Însă, la fel de important este să recuperezi în timp util banii cheltuiți din fonduri proprii.

Pentru a beneficia de plata rapidă a serviciilor efectuate, încarcă în aplicația Signal Care Assistant sau trimite prin pagina Notificare Daună copii ale tuturor documentelor necesare, completate corect și integral.

Documente obligatorii:

- **toate documentele medicale** emise de către instituția medicală*) cu informațiile completate corect (datele de identificare ale asiguratului, motivele prezentării, examenul obiectiv, diagnostic cert sau prezumtiv, recomandări medicale, rezultatele analizelor și investigațiilor, biletul de externare – cu data internării și data externării, data efectuării serviciului medical sau a eliberării documentului medical, parafa și semnătura medicului sau ștampila furnizorului medical)
- **raportul financiar** și/ sau **factura** (în cazul în care a fost emisă de furnizor) cu prezentarea individuală a fiecărui serviciu accesat și costul aferent
- **dovada de plată** care să conțină datele de identificare ale emitentului, serviciile medicale, sumele aferente achitate și data emiterii (bon fiscal/ chitanță emisă de furnizor (**Important!** Chitanța POS nu este considerată dovadă de plată. Solicită la recepția unității medicale bonul fiscal sau chitanța emisă).
- **actul de identitate al asiguratului******)** sau, în cazul dependenților minori, copia cărții de identitate a titularului de cont și a certificatului de naștere al minorului
- **dovada deținerii contului bancar******)** - extrasul de cont sau captura de ecran din aplicația băncii trebuie să conțină sigla instituției, numele titularului și codul IBAN.

**) instituția medicală are obligația legală de a pune la dispoziția pacientului documentele medicale conținând toate informațiile referitoare la diagnostic, investigații, tratament și îngrijirea acordată acestuia.*

***) se transmite o singură dată pentru primul dosar de rambursare sau în cazul modificării datelor.*

În plus, e bine să știi că procesul de rambursare începe înainte de completarea formularului sau de transmiterea documentelor către asigurător, chiar din momentul vizitei medicale:

- solicită medicului și personalului din recepție documentele medicale detaliate
- solicită raportul financiar sau factura cu serviciile medicale detaliate
- solicită bonul fiscal ori documentul ce dovedește plata facturii
- fotografiază sau scanează individual și clar toate documentele
- verifică lista cu documente necesare, pentru a fi sigur că nu omiți ceva
- revizuiește documentele atașate și trimite solicitarea prin intermediul aplicației **Signal Care Assistant** sau utilizând pagina **Notificare daună.** Încadrează-te în

cele maximum 30 de zile de la efectuarea serviciilor medicale pentru a ne transmite solicitarea.

Important de reținut!

- **Dacă documentele medicale sunt în altă limbă decât română sau engleză, ele trebuie traduse în limba română sau în limba engleză pentru a putea fi procesat dosarul de daună.**
- Verificarea și aprobarea dosarului de rambursare devin mai rapide atunci când documentele sunt fotografiate sau scanate individual și clar și transmise în format JPG, PNG sau PDF, prin pagina Notificare Daună sau prin aplicația Signal Care Assistant
- Chitanța POS nu poate înlocui bonul fiscal sau chitanța emisă de furnizorul medical și astfel nu este o dovadă de plată validă.
- După ce primim solicitarea ta de rambursare pentru contravaloarea serviciilor efectuate și achitate, vom analiza dosarul transmis pentru a ne asigura că întrunește condițiile necesare validării. Te vom ține la curent cu statusul analizei pe tot parcursul acesteia, prin SMS sau e-mail. Pentru informații suplimentare ne poți contacta oricând prin Call Center, la numărul de telefon 0219910 sau pe e-mail la adresa clientservice@suportsanatate.ro.

Plata beneficiilor asigurării direct între Asigurator și persoana asigurată este furnizată în baza contractului de asigurare și în baza oricăror documente cerute de Asigurator pentru a stabili obligația de plată, în următoarele cazuri:

- Servicii medicale oferite în afara rețelei furnizorilor de servicii medicale;
- Servicii medicale acordate în cadrul rețelei furnizorilor de servicii medicale fără aprobarea prealabilă a Asigurătorului;
- Oricare indemnizație acoperită de asigurare.

Serviciile medicale vor fi rambursate persoanei asigurate la un nivel procentual din valoarea facturii achitate, stabilit în Certificatul de Membru Asigurat.

CARDUL EASY PAY

Pentru serviciile medicale acoperite de asigurare, efectuate în România dar în afara rețelei Mediqa Net, SIGNAL IDUNA îți oferă cardul Easy Pay – o modalitate inovatoare de plată.

Cardul virtual Easy Pay este o opțiune avantajoasă și sigură, care te ajută să îți gestionezi mai bine cheltuielile pentru sănătate. De asemenea, îți oferă flexibilitate, deoarece poți plăti imediat cu telefonul mobil și fără să mai ai grija cardului fizic, din plastic. În plus, reprezintă o modalitate sigură de a efectua plăți securizate, fiind alternativa prietenoasă cu mediul a cardurilor fizice, din plastic. Cardurile virtuale elimină necesitatea utilizării plasticului și reduce emisiile de dioxid de carbon asociate cu transportul și livrarea cardurilor fizice.

Activezi cardul virtual Easy Pay, în doar câțiva pași:

1. Contactezi SIGNAL IDUNA, la numărul 021.9910 și soliciți cardul virtual.
2. Primești un e-mail cu TOKEN-ul cardului și un link de acces.
3. Completezi formularul cu TOKEN-ul și numărul de telefon, pe care primești un SMS cu codul de verificare.
4. Introduci codul de verificare primit prin SMS, îți setezi parola și completezi datele de profil.
5. Primești un e-mail pentru confirmarea adresei, împreună cu termenii și condițiile cardului virtual Easy Pay.

După ce cardul tău devine activ, îl poți înrola în portofelul electronic prin Google Pay sau Apple Pay, pentru a face plăți cu telefonul sau ceasul, la orice furnizor medical care are afișat simbolul de plată contactless.

Important de reținut! Solicită și activează cardul cu minimum 3 zile lucrătoare înainte de accesarea seriviciilor medicale. Solicită transferul contravalorii serviciilor medicale cu minimum 2 zile lucrătoare înaintea accesării serviciilor medicale și confirmă în aplicația Signal Care Assistant care este clinica, serviciul medical de care ai nevoie și medicul la care dorești să mergi. Transmite-ne, imediat după vizita medicală, toate documentele justificatoare prin aplicația Signal Care Assistant, în cadrul solicitării inițiale sau utilizând pagina Notificare daună. Verifică mai întâi lista documentelor obligatorii și informațiile pe care trebuie să le conțină.

Pentru efectuarea în România a serviciilor medicale acoperite de planul de asigurare, în afara reţelei Mediqa Net, te poți programa direct la furnizorul de servicii medicale la care dorești. Ulterior, trebuie să autorizezi serviciul în Call Center SIGNAL IDUNA, comunicând toate detaliile programării (denumirea serviciului medical solicitat, data și ora programării, numele şi specialitatea medicului, costul serviciului medical).

După obţinerea preaprobării, SIGNAL IDUNA va transfera pe cardul tău Easy Pay suma corespunzătoare contractului de asigurare. Orice alte costuri suplimentare și neautorizate vor fi suportate din fonduri proprii.



Ai o problemă de sănătate?



Te programezi direct la furnizorul medical



Suni în Call Center verifici acoperirea și preautorizezi serviciul medical



Primești banii pe cardul Easy Pay



Beneficiezi de servicii medicale necesare



Plătești cu cardul Easy Pay



Transmiți documentele medicale și de plată



Ești sănătos!

Pentru a avea aprobarea finală pentru plată, trebuie să transmiți Asigurătorului documentele medicale emise de furnizorul de servicii medicale, după efectuarea serviciilor medicale preaprobate, în termen de două zile lucrătoare, utilizând pagina Notificare daună sau prin intermediul aplicației Signa Care Assistant.
Documentele medicale trebuie să conțină următoarele informații: date de identificarea ale persoanei asigurate, motivul prezentării, istoricul bolii actuale, diagnosticul complet, data serviciului medical, semnătura și parafa medicului, rezultatele investigațiilor medicale.
În cazul în care nu sunt transmise documentele în termen de maximum 30 de zile de la efectuarea serviciilor medicale, posibilitatea de a accesa servicii medicale utilizând cardul Easy Pay va fi restricționată până la tranmsiterea acestora.

Pagina Notificare daună

Este o platformă online care va fi utilizată de asigurații SIGNAL IDUNA pentru a solicita rambursări și a trimite documentele justificative aferente accesării serviciilor medicale prin cardul Easy Pay.

Poți utiliza pagina Notificare daună accesând website-ul, www.signal-iduna.ro, sau direct accesând link-ul.

Nu este necesară crearea unui cont! Trebuie doar să completezi datele corespunzătoare pentru fiecare solicitare în parte. Pentru a se păstra datele personale pentru solicitări ulterioare, poți opta să utilizezi aplicația Signal Care Assistant.

Este recomandat ca fiecare tip de document (medical, financiar și de plată) care conține mai mult de o pagină să fie salvat individual și transmis într-un fișier PDF. Documentele nu trebuie să depășească 10MB și pot fi trimise în format JPG, PNG sau PDF.

Pagina Notificare daună implică colectarea, stocarea și prelucrarea datelor cu caracter personal, iar pentru a o utiliza este nevoie să îți oferi consimțământul cu privire la prelucrarea datelor personale, accesând următorul link. Mai multe informatii cu privire la modalitatea de prelucrarea a datelor cu caracter personal, poți regăsi accesând link-ul www.signal-iduna.ro/ro/politica-de-protectie-a-datelor secțiunea SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE.

Unde poți urmări statusul cererii?
Poți urmări evoluția cererii tale în aplicația Signal Care Assistant unde primești notificări pentru fiecare schimbare a statusului.
Pentru mai multe detalii legate de pagina Notificare daună ne poți contacta pe email la clientservice@suportsanatate.ro sau apelând serviciul Call Center, disponibil 24/7, la telefon 021 9910.

(!) Nu uita să completezi toate câmpurile care apar pe ecran și la final să încarci toate documentele aferente solicitării și serviciului medical efectuat.

Scanează codul QR și deschide pagina!

Aplicația Signal Care Assistant

Descarcă aplicația Signal Care Assistant și ai servicii 100% digitale!

- Soliciți o programare nouă sau notifici SIGNAL IDUNA pentru o programare facută în clinică;
- Trimiți un dosar rambursare;
- Soliciți un transfer bancar pe cardul Easy Pay;
- Urmărești statusul programărilor și rambursărilor;
- Cauți în harta interactivă integrată cu Google Maps clinicile din rețeaua Mediqa Net;
- Gestionezi dependenții minori acoperiți de asigurare;
- Afli noutăți și informații utile.

Aplicația este disponibilă în Playstore și AppStore.

Scanează codul QR
și instalează aplicația!

Contacte utile

SIGNAL IDUNA

Pentru accesarea serviciilor:

Signal Care Assistant
aplicație disponibilă pentru Android și iOS

Call Center: 021 9910

Client Service: 031 730 70 80

callcenter@suportsanatate.ro
clientservice@suportsanatate.ro

Urmărește noutățile SIGNAL IDUNA România

Informații suplimentare

Termeni specifici

Planul de asigurare
Planul de asigurare reprezintă serviciile medicale acoperite de contractul de asigurare oferit de către Angajatorul tău. Detaliile din cadrul acestui ghid au caracter informativ şi nu substituie prevederile contractului de asigurare.

Asigurat: Persoană fizică care locuieşte în România care beneficiază de asigurare conform contractului de asigurare de sănătate şi certificatului de membru.

Eveniment asigurat: Evenimentul asigurat pentru care SIGNAL IDUNA va oferi protecţie prin asigurare este tratamentul necesar din punct de vedere medical ca urmare a unei boli sau a unui accident. Evenimentul asigurat va fi detaliat în planul de asigurare de care beneficiaţi.

Accident: Eveniment brusc, întâmplător, extern, produs independent de voinţa Asiguratului, care prin acţiunea asupra corpului, provoacă afectarea stării de sănătate a Asiguratului.

Boală: O stare anormală care afectează funcţiile organismului Asiguratului, diagnosticată de către un medic autorizat.

Perioadă de aşteptare: Perioada de la începerea asigurării în care SIGNAL IDUNA nu acoperă evenimentul asigurat şi care este menţionată în contractul de asigurare.

Necesar din punct de vedere medical: O prestaţie medicală este necesară din punct de vedere medical, dacă conform rezultatelor obiective ale examenelor medicale şi conform cunoştinţelor ştiinţifice generale la momentul efectuării, este argumentată desfăşurarea sa. SIGNAL IDUNA este îndreptăţit să analizeze şi să stabilească (conform nivelului universal de cunoaştere medicală) dacă prestaţia este necesară din punct de vedere medical.
Lista serviciilor medicale acoperite (Catalogul prestațiilor): Lista prestaţiilor medicale de care poate beneficia Asiguratul în cadrul protecţiei prin asigurare. Această listă poate fi consultată la serviciul Call Center SIGNAL IDUNA sau la CONTRACTANT.

Asigurător: SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A., persoană juridică română autorizată să exercite activităţi de asigurare de sănătate.

Contractant: Persoana juridică care a încheiat contractul de asigurare cu SIGNAL IDUNA pentru dumneavoastră şi care este responsabilă de plata primei de asigurare.

Mediqa Net: Medic şi/sau instituţie medicală care este autorizat(ă) de autorităţile competente şi licenţiat(ă) să efectueze un tratament conform nivelului universal de cunoaştere medicală, care acţionează în limitele autorizaţiei primite şi care a încheiat un contract de prestări servicii medicale cu SIGNAL IDUNA şi este menţionat în Lista furnizorilor de servicii medicale disponibilă spre consultare la serviciul Call Center SIGNAL IDUNA. Disponibilitatea serviciilor medicale dar si a medicilor ce le efectueaza in reteaua Mediqa Net este limitata la lista de servicii medicale contracte cu Furnizorii de Servicii Medicale. Informatii privind disponibilitatea serviciilor medicale solicitate pot fi obtinute sunand la Call Center.

Indemnizaţie: Sumă plătită de către Asigurător Asiguratului, ca rezultat al efectuării de către Asigurat a unor servicii medicale, sumă specificată în contractul de asigurare.

Servicii medicale în regim ambulatoriu: Prestaţii medicale efectuate de către un medic conform nivelului universal de cunoaştere medicală, fără spitalizare într-o instituţie medicală.

Servicii medicale în regim de spitalizare: Prestaţii medicale care se realizează prin spitalizarea Asiguratului într-un spital/instituţie medicală, conform nivelului universal de cunoaştere medicală.

Spital: Instituţie medicală autorizată de autorităţile competente şi licenţiată să efectueze un tratament conform nivelului universal de cunoaştere medicală şi care acţionează în limitele autorizaţiei primite. (Următoarele instituţii medicale nu sunt considerate spitale: spitalele de geriatrie şi gerontologie, azilele de bătrâni, casele de odihnă, centrele de recuperare, reabilitare sau balneo-climaterice sau centrele de tratament kinetoterapeutic, secţiile de recuperare medicală ale spitalelor clinice, instituţiile destinate tratării bolilor psihice, inclusiv secţiile de psihiatrie ale spitalelor, instituţiile a căror destinaţie specifică este îngrijirea şi tratarea dependenţelor.)

Spitalizarea: Perioada în care Asiguratul a beneficiat de prestaţii medicale, perioadă cuprinsă între data internării şi cea a externării, aşa cum apare înscris în biletul de externare din spital şi în foaia de observaţie.

Naşterea: Totalitatea prestaţiilor medicale accesate la momentul naşterii, indiferent de modalitatea de efectuare a acestora (naştere pe cale naturală, prin cezariană) şi indiferent de numărul de nou născuţi. Limita maximă acoperită pentru naştere este menţionată în contractul de asigurare.

Monitorizarea sarcinii: Consultaţii, investigaţii şi analize de laborator disponibile în ambulatoriu, fără spitalizare, efectuate pe durata sarcinii şi în legătură cu aceasta. Pentru accesarea acestor prestaţii este necesară confirmarea diagnosticului de sarcină în baza unor documente sugestive.

Control preventiv: Prestaţii medicale care constau în efectuarea unor investigaţii medicale de către Asigurat în decursul unui an de asigurare prin programare făcură prin intermediul serviciului de Call Center. Pentru accesarea acestor prestaţii nu este nevoie ca serviciile să fie necesare din punct de vedere medical.

Transport medical asistat: Prestaţii medicale efectuate de către personal medical specializat autorizat. Prestaţiile medicale constau în examinarea Asiguratului, evaluarea stării de sănătate şi efectuarea imediată a tratamentului corespunzător (în limita disponibilităţii) şi, în cazul în care este necesar medical, transportul către o unitate medicală echipată şi cu personal specializat care va putea prelua şi continua tratamentul iniţial.

Perioada de așteptare

(1) Perioada de așteptare intră în vigoare în prima zi a începutului asigurării și este aplicabilă fiecărei persoane asigurate.

(2) Perioada de așteptare este de 4 luni pentru serviciile medicale incluse în spitalizare.

(3) Perioada de așteptare este de 10 luni pentru serviciile medicale legate de și pentru naștere.

(4) În cazul serviciilor medicale incluse în ambulatoriu, perioada de așteptare nu se aplică.

(5) Dacă serviciile medicale incluse în spitalizare sunt cauzate de un accident, perioada de așteptare nu se aplică.

(6) Dacă persoana asigurată a beneficiat în trecut, neîntrerupt, de o asigurare oferită de Asigurător, asigurare care a acoperit serviciile medicale incluse în spitalizare sau serviciile medicale legate de naștere, perioada de așteptare deja petrecută va fi dedusă din durata maximă a 4, respectiv 10 luni. Perioada de așteptare care rămâne, dacă este cazul, va fi perioada de așteptare validă pentru perioada de asigurare curentă.

Începutul protecției prin asigurare
Protecţia prin asigurare începe la data menţionată în certificatul de membru transmis de către SIGNAL IDUNA. În cazul modificărilor intervenite pe durata derulării contractului, protecţia suplimentară se va aplica de la data modificărilor convenite.

Sfârşitul protecției prin asigurare
Protecţia prin asigurare încetează la data menţionată în certificatul de membru transmis de către SIGNAL IDUNA, la decesul persoanei asigurate, la momentul în care persoana Asigurată nu mai îndeplineşte condiţiile pentru a fi asigurat sau la rezilierea contractului de asigurare (totală sau parţială) de către SIGNAL IDUNA sau Contractant.

Teritorialitate
Sunt acoperite prin asigurare serviciile medicale ce pot fi efectuate doar pe teritoriul României, dacă nu este specificat altfel în contractul de asigurare.

Plata primelor de asigurare
Prima de asigurare se achită de către Contractant.

Participarea la profit, valoarea de răscumpărare, sume asigurate reduse, Fondul de garantare
Asigurarea nu include o participare la profit, nu are valoare de răscumpărare şi nici nu se pune problema unei sume asigurate reduse prin transformarea într-un contract liber de plata primelor. Asigurările de sănătate participă la Fondul de garantare.

Soluţionarea litigiilor
Contractantul şi SIGNAL IDUNA vor încerca rezolvarea amiabilă (prin corespondenţă, întâlniri directe, mediere) a unor eventuale divergenţe cu privire la încheierea, executarea şi interpretarea contractului de asigurare. Dacă acest lucru nu este posibil pe cale amiabilă, într-un termen rezonabil, decizia va aparţine instanţelor de judecată competente.

Deduceri fiscale. Prevederi generale
În conformitate cu legislaţia fiscală, primele de asigurare nu sunt purtătoare de TVA. Cheltuielile cu primele de asigurare voluntară de sănătate sunt deductibile conform legislaţiei în vigoare.

Legea aplicabilă
Contractului de asigurare îi vor fi aplicabile:
- Titlul X (Asigurări voluntare de sănătate) din Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătăţii;
- Norma nr. 19/2018 privind distribuţia de asigurări;
- Legea nr. 129/ 2019 privind prevenirea și combaterea spălării banilor;
- Regulamentul ASF nr. 13/ 2019 privind instituirea măsurilor de prevenire și combaterea spălării banilor;
- Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluţionare a petiţiilor referitoare la activitatea societăţilor de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare;
- Norma ASF nr. 33/2017 privind organizarea activităţii de arhivă la entităţile autorizate/ avizate, reglementate şi supravegheate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activităţii de asigurare și reasigurare;
- Codul Civil;
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului, cunoscut sub denumirea de Regulament GDPR, privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Orice alte acte normative aplicabile sau incidente domeniului asigurărilor.

Informaţii despre Asigurător
SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A., societate autorizată de AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ, companie administrată în sistem dualist, înregistrată la Registrul Comerţului sub nr. J2008005098400, CIF: RO23545104, Banca: Citibank Europe plc, Dublin – Suc. România, cont: RO18 CITI 0000 0006 5009 6002, Cod LEI: 529900617IZ922N1YT16, număr de înregistrare în Registrul Asigurătorilor RA-062/11.06.2008, număr autorizaţie 505/10.06.2008, EUID ROONRC.J2008005098400.

Adresa: Gara Herăstrău, numărul 2, etaj 4, Secțiunea 1, cod poştal 020334, Bucureşti, România
Telefon: + (40) 031 730 71 00
Fax: + (40) 031 730 71 77
E-mail: office@signal-iduna.ro
Web: http://www.signal-iduna.ro

Prelucrarea datelor personale

Vă informăm că SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE S.A. în executarea contractului de asigurare, colectează, prelucrează și stochează datele dumneavoastră personale, inclusiv cele legate de starea de sănătate, direct sau prin împuterniciți, în următoarele scopuri:

- Încheierea contractului de asigurare (inclusiv reînnoirea/prelungirea acestuia);
- Administrarea și executarea contractului de asigurare, cu posibilitatea utilizării sistemelor de inteligență artificală (AI);
- Evaluarea și instrumentarea dosarelor de daună, cu posibilitatea utilizării sistemelor de inteligență artificală (AI);
- Detectarea și prevenirea potențialelor fraude;
- Evaluări de risc, strategice și operaționale;
- Recuperarea creanțelor;
- Instrumentarea litigiilor;
- Comunicarea către împuterniciți/operatori asociați ai asiguratorului, societaților de reasigurare, societăţilor membre ale grupului SIGNAL IDUNA, furnizorilor de servicii din ţară sau străinătate atunci când există o obligaţie sau o solicitare în acest sens, precum și oricărei persoane fizice sau juridice necesare aducerii la îndeplinire a obiectului de activitate din contractul de asigurare;
- Îndeplinirii obligațiilor legale aplicabile
- Analiză a aplicațiilor furnizorului
- Chestionare și aplicații de satisfacție;
- Analiza interacțiunii, inclusiv prin utilizarea sistemelor AI;
- Îmbunătățirea calității serviciilor oferite;
- Evaluării statistice a portofoliului de asigurări deținut în vederea identificării riscurilor și a adaptării activității de asigurare la condițiile reale din piață, calcule actuariale;

Colectarea și procesarea datelor personale în scopurile menționate mai sus se bazează pe Regulamentul GDPR în baza art. 6 alin. 1 lit. b) (încheierea - inclusiv etapele premergătoare încheierii unui contract cum este oferirea de consultanță, ofertarea etc., executarea, administrarea unui contract), c) (obligația legală, inclusiv prevederile legislației din domeniul asigurărilor) și f) (interesul legitim al asiguratorului), iar acolo unde persoana vizată și-a dat acordul pentru procesarea datelor cu caracter personal, prelucrarea se realizează în baza art. 6 alin. 1 lit. a), atât pentru sine, cât și pentru alți membri ai familiei sale și/ sau furnizarea serviciilor medicale conform contractului de asigurare, în temeiul dispozițiilor art. 9 alin. 2 lit. h din GDPR.

În ceea ce privește datele privind starea de sănătate, SIGNAL IDUNA folosește aceste date privind starea de sănătate pentru a putea definitiva și gestiona contractele de asigurare încheiate privind sănătatea și viața, mai ales având în vedere că în derularea activității sale de asigurare, prelucrarea datelor medicale ale asiguraților este indispensabilă executării polițelor contractate. În lipsa acestor informații cu caracter sensibil, există posibilitatea ca această activitate să nu poată fi dusă până la bun sfârșit.

Pentru a vă putea exprima **acordul pentru prelucrarea datelor medicale**, SIGNAL IDUNA vă pune la dispoziție următoarele opțiuni:

- aplicația mobilă Signal Care Assistant disponibilă pentru Android și iOS, pe care o puteți descărca și exprima acordul după crearea de cont, în secțiunea Contul meu/ Acorduri GDPR;
- Website, prin accesarea link-ului www.signal-iduna.ro/acord-prelucrare-date și completarea formularului de acord în format electronic pe care este necesar să-l trimiteți, dând click pe butonul „Trimiteti raspunsul”;
- IVR, sunând la numărul de telefon: 0219007 și urmărind instrucțiunile operatorului pentru exprimarea opțiunilor dumneavoastră; Dorim să vă asigurăm că toate datele utilizate de către operator în vederea executării contractului de asigurare vor fi prelucrate în condiții de maximă confidențialitate și stocate în conformitate cu standardele de securitate impuse de legislația relevantă.

Prelucrarea datelor se va face pe durata derulării contractului de Asigurare, respectiv până la

expirarea obligațiilor contractuale, dar și a obligațiilor legale în vigoare privind arhivarea.

În conformitate cu dispoziţiile legale în materie de prelucrare a datelor cu caracter personal, beneficiezi de următoarele drepturi:

- **dreptul de informare și de acces** - înseamnă că ai dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucrăm sau nu datele cu caracter personal care te privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele;
- **dreptul la portabilitatea datelor** se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic;
- **dreptul la opozitie**, vizează dreptul de a te opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului;
- **dreptul de a ți se comunica orice încălcări a securității datelor;**
- **dreptul de a solicita rectificarea datelor și/ sau restricționarea prelucrării datelor;**
- **dreptul de a solicita ștergerea datelor**, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; îți retragi consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; te opui prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătură cu oferirea de servicii ale societății informaționale.
- **dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată**, inclusiv crearea de profiluri care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar, într-o măsura semnificativă

Toate aceste drepturi pot fi exercitate printr-o cerere scrisă transmisă, online sau la adresa de email dataprotection@signal-iduna.ro, sau chiar la sediul operatorului, la adresa menționată mai sus sau la oricare dintre sediile din țară. Totuși, te rugăm să reții că drepturile amintite mai sus nu sunt absolute, astfel că exercitarea acestora trebuie luată în considerare în raport cu scopurile pentru care datele tale au fost colectate și sunt prelucrate de operator, precum și echilibrat cu prevederi legale incidente în activitatea Asiguratorului, cum ar fi de exemplu cele care stabilesc obligații de arhivare. În orice caz, solicitările dumneavoastră vor fi analizate în termenul legal de maximum o lună, urmând ca răspunsul să vă fie comunicat pe suport fizic sau electronic, în funcție de opțiunea dumneavoastră.

Totodată, pentru exercitarea drepturilor menționate mai sus vă puteți adresa justiţiei sau Autorității Naţionale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal după caz, dacă nu sunteți multumiți de răspunsul operatorilor.

! Este important să acordați atenție acestei secțiuni astfel încât să cunoașteți toate aspectele ce țin de prelucrarea datelor dumneavoastră și să le aduceți la cunoștință persoanelor ale căror date personale sunt furnizate de către dumneavoastră, respectiv dependenții-beneficiari ai pachetului de asigurare. Prezenta sectiune se completeaza cu dispozitiile Politicii de confidentialitate, disponibile la adresa: www.signal-iduna.ro/ro/politica-de-protectie-a-datelor (butonul SIGNAL IDUNA ASIGURARE REASIGURARE).

Excluderi

Responsabilitatea Asigurătorului pentru serviciile medicale acordate în urma unui eveniment asigurat este limitată. Asigurătorul nu își asumă responsabilitatea pentru decontarea serviciilor medicale pentru:

(1) Evenimente, precum războiul sau asemănătoare războiului, participarea în serviciul militar, incluzând misiunile de pace din afara României.
(2) Consecințele atacurilor teroriste, dezordinii, insurecțiilor, răzmeriților sau stării de urgență

instituită ca urmare a acestora.
(3) Consecințele radiațiilor, fuziunilor, fisiunilor și accelerării particulelor nucleare.
(4) Consecințele cutremurelor, inundațiilor și altor dezastre naturale.
(5) Acțiunile (premeditate) intenționate de autoflagelare ale persoanei asigurate.
(6) Obținerea prin acțiuni frauduloase a plăților asigurării și inducerea intenționată în eroare a Asiguratorului..
(7) Comiterea, încercarea de a comite și participarea persoanei asigurate la comiterea unei infracțiuni pedepsită prin lege.
(8) Boli/afecțiuni datorate consumului de alcool, droguri, alte substanțe toxice, inclusiv consecințele acestora.
(9) Medicina experimentală, inclusiv consecințele acesteia.
(10) Medicina alternativă sau neconvențională (cum ar fi, dar fără a se limita la: acupunctură, homeopatie, fitoterapie, medicina hiperbară), servicii de logopedie; servicii de terapia durerii; medicină integrativă, medicină cuantică, , ayurveda, iridologie, yoga, osteopatie, chiropractică, oncologie integrativă, medicină traditională chineză, tratamente cu lumină artificială, vitaminoterapie, glutation/acid alfa lipoic/seleniu, terapii de detoxifiere cu chelatori, tratamente electromagnetice, hidrocolonoterapie, ozonoterapie, inclusiv consecințele celor listate anterior, dacă nu se specifică altfel în condițiile de asigurare a produsului.
(11) Participarea ca subiect al cercetării medicale, chimice, științifice, legată de sănătate, chiar dacă nu sunt declarate, inclusiv consecințele acestora.
(12) Autotratarea, luarea de medicamente fără rețetă, inclusiv consecințele acestora.
(13) Servicii medicale care nu sunt necesare din punct de vedere medical.
(14) Servicii medicale privind rutina și preventia, dacă nu se specifică altfel în condițiile de asigurare a produsului.
(15) Servicii medicale care sunt consecințele unei rețete care nu a fost urmată de persoana asigurată.
(16) Servicii medicale acordate persoanei asigurate de către soții, părinți sau copii.
(17) Servicii medicale acordate persoanei asigurate de oricare persoană care nu este acreditată să practice medicina.
(18) Încercarea de sinucidere, inclusiv consecințele acesteia.
(19) Protezele existente la momentul inrolarii in asigurare, inclusiv înlocuirea acestora și consecințele bolii rezultate din acestea.
(20) Intervenții chirurgicale estetice sau oricare serviciu medical acordat în vederea unei interventii estetice, inclusiv consecințele acestora, sau orice serviciu medical furnizat în cadrul unui furnizor medical specializat în servicii estetică
(21) Servicii Medicale pentru dorinţa de a avea copii/fertilitate, în vederea investigării sterilităţii și a infertiilității, în vedere investigării sarcinilor oprite din evoluție, din istoric, servicii medicale efectuate în scopul efectuării procedurilor de reproducere umană asistată, precum și procedurile de reproducere umană asistată, preconcepție si screening preconcepțional, contracepţie, avort voluntar, disfuncții sexuale, inclusiv urmările acestora. Orice servicii medicale efectuate în cadrul unui furnizor medical specializat în servicii de infertilitate, inseminare și fertilizare in vitro (FIV).
(22) Schimbarea de sex, inclusiv consecințele acestora.
(23) Tuberculoză, HIV, SIDA inclusiv consecințele directe sau indirecte ale acestora.
(24) Boli mentale, psihice, psihiatrice și afecțiuni comportamentale inclusiv consecințele acestora, evaluări psihiatrice, servicii medicale psihologice, dacă nu se specifică altfel în condițiile de asigurare a produsului sau în catalogul de prestații.
(25) Servicii medicale privind afecțiunile/ bolile genetice, inclusiv analizele de genetica medicala.
(26) Servicii medicale privind corectarea dioptriilor cum ar fi dar fără a se limita la intervențiile chirurgicale de corecție a dioptriilor, dacă nu se specifică altfel în condițiile de asigurare a produsului sau în catalogul de prestații.
(27) Servicii medicale stomatologice, inclusiv, dar fără a se limita la servicii medicale endodontice (servicii medicale efectuate în interiorul coroanei dentare, rădăcinii dentare și parondontiului apical), servicii medicale parodontale (servicii medicale efectuate la nivelul gingiei, parodontiului marginal), inclusiv

consecințele acestora, dacă nu se specifică altfel în condițiile de asigurare a produsului.
(28) Servicii medicale privind investigații medicale speciale de imagistică (PET-C).
(29) Emiterea oricărui fel de documente medicale care nu sunt menite să diagnosticheze/trateze boala, afecțiunea și/sau vătămarea corporală;
(30) Epidemie/pandemie, stare de alerta epidemică/ pandemică confirmată de autoritățile competente, cu excepția situatiilor expres menționate în alte documente ale contractului de asigurare.
(31) Spitalizarea în următoarele instituții medicale: spitale de geriatrie și gerontologie, cămine de convalescență, centre menite să ofere recuperare kineto-terapeutică, tratament de reabilitare, centre de îngrijire la domiciliu, azile, spitale sau secții psihiatrice ale spitalelor și instituții medicale pentru tratarea dependențelor, dacă nu se specifică altfel în condițiile de asigurare ale produsului.
(32) Servicii medicale privind îngrijirea paliativă și/sau profilactică, dacă nu se specifică altfel în condițiile de asigurare a produsului.
(33) Servicii medicale acordate în afara locației furnizorului de servicii medicale.
(34) Servicii medicale privind complicații rezultate din condiții/ tratamente excluse sau restricționate.
(35) Servicii medicale privind medicina muncii.
(36) Dispozitive medicale recomandate și utilizate în cadrul spitalizării, medicamente achizitionate de la farmacie sau alti furnizori, diferiti de furnizorul de servicii medicale la care a fost spitalizata persoana asigurata si administrate in timpul spitalizarii, dispozitive medicale, medicamente sau substanțe recomandate și folosite în ambulatoriu.
(37) Servicii medicale care sunt în afara limitelor de competență ale specialității medicale aferente medicului recomandator (cum ar fi, dar fără a se limita la: servicii medicale de tip CT, RMN, teste alergologice recomandate de către medicul de familie sau de către medicul de medicină generală, etc.)
(38) Servicii medicale recomandate prin bilet de trimitere de la medicul de familie (cu excepția consulturilor de medicină generală efectuate în rețea / în clinică privată)
(39) Servicii medicale bariatrice în cazul în care IMC-ul este sub 40 și dacă nu este necesară din punct de vedere medical.
(40) Sunt excluse din acoperire tratamentele cu medicamente pentru terapie avansată (ATMP – Advanced Therapy Medicinal Products), inclusiv:terapiile genice; terapiile celulare; produsele obținute prin inginerie tisulară; orice tratament, medicament, serviciu medical sau complicație asociată acestora.
(41) Sunt excluse din acoperire plățile în avans sau depozitele (garanțiile) solicitate de furnizorii de servicii medicale din afara României.
(42) Asiguratorul nu își asumă responsabilitatea pentru decontarea serviciilor medicale pentru condiții preexistente în primul an de asigurare. Clauza este valabilă timp de 24 de luni, indiferent de momentul/data înscrierii persoanei asigurate și se aplică doar grupurilor cu mai puțin de 30 de persoane asigurate.
(43) În completarea Articolului 32, Clauza de limitare și excludere a sancțiunilor din Termenii și Condițiile Generale de asigurare pentru asigurarea de grup, Asigurătorul nu va fi considerat că oferă acoperire și nu va avea obligația de a plăti nicio cerere de despăgubire și nici de a acorda vreun beneficiu în temeiul prezentului contract, în măsura în care furnizarea acestei acoperiri, plata cererii de despăgubire sau acordarea beneficiului respectiv ar încălca rezoluțiile Organizației Națiunilor Unite, sancțiunile comerciale sau economice, embargourile ori alte măsuri restrictive adoptate de Uniunea Europeană sau de Statele Unite ale Americii, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, Hong Kong și/sau Australia si orice alte legi sau reglementări aplicabile în domeniul sancțiunilor internaționale. Asiguratul are obligația de a notifica Asigurătorul, în scris și fără întârziere, cu privire la orice situație în care are cunoștință că el însuși sau orice altă persoană relevantă pentru prezentul contract, precum membrii familiei, este inclus pe o listă de sancțiuni, în baza oricăruia dintre actele prevăzute anterior. Obligația de notificare se aplică atât situațiilor existente la data încheierii poliței de asigurare, cât și celor apărute pe durata acestuia.

SIGNAL IDUNA

www.signal-iduna.ro