



A FAIRFAX COMPANY

Шановні клієнти та партнери!

Висловлюємо Вам свою щирю повагу та просимо приділити увагу нашому зверненню!

В останній час ми всі зіткнулися з черговою хвилею збільшення захворюваності на Covid-19. Цього разу більшість клінічних проявів захворювання відповідає симптоматиці, що притаманна штаму Omicron. Звертаємо Вашу увагу на те, що цей штам коронавірусу має вищу вірулентність ніж попередні варіанти. А це означає, що захворіє набагато більша кількість людей, при цьому інкубаційний період (коли відсутні прояви хвороби) значно скоротився та складає в середньому до 2 днів (раніше 7-10 днів). Але з іншого боку, коронавірусна хвороба, що викликана штамом Omicron, протікає набагато легше. Іноді навіть без кашлю та істотного підвищення температури. Найбільш частим симптомом хвороби на сьогодні є нежить. Однак кількість хворих зростає кожен день практично в декілька разів.

Цей факт не може не відобразитися на роботі колл-центрів страхових компаній та роботі медичних закладів, що надають медичні послуги. У зв'язку з цим ми вимушені повідомити про складності, що виникли в процесі організації послуг.

З приводу амбулаторно-поліклінічних послуг. На даний момент медичні установи перевантажені, та не в змозі організувати медичну допомогу в день звернення. Черги на запис до лікаря іноді сягають до 2-3 діб. Одночасно кількість звернень до медичного асистансу збільшилась на 500%, ми фізично не встигаємо обробити всі повідомлення, тож звертаємось до Вас з проханням допомогти нам, та самостійно звернутись до обраного медичного закладу, вибрати зручний вільний час та записатися до лікаря. Ми підтвердимо та прогарантуємо Ваш запис, або ж компенсуємо витрати, у разі, якщо знадобиться сплатити послуги за власні кошти.

Якщо з нашого боку буде затримка при підтвердженні самостійного запису, просимо не поспішати сплачувати вартість такої консультації. Запросіть лікаря зробити відзвін до страхової компанії, ми обов'язково підтвердимо цю консультацію, та отримаємо рекомендації лікаря по медикаментозному лікуванню, або подальшому обстеженню.

Якщо ви все ж таки були змушені заплатити свої кошти, зверніться до розділу мобільного додатку «MyARX» «Отримати відшкодування», ми повернемо всі витрати згідно програми страхування. Зверніть увагу: обов'язково потребуйте фіскальний чек! Без наявності такого чеку, у нас не буде можливості компенсувати витрати.

З приводу послуги «Виклик лікаря до дому». Дана позиція є дуже актуальною, та затребуваною. Ми провели переговори з клініками-партнерами, які погодились виділити 2 окремих бригади лікарів, що обслуговують тільки виклики до дому виключно для наших клієнтів. Але просимо Вас попередньо оцінити важкість Вашого стану, та в разі якщо очний огляд лікаря не є необхідним, по можливості використовувати послугу телемедичної консультації. Це дає можливість лікарю допомогти пацієнтам, що хворіють найбільш важкими формами.

З приводу телемедичних консультацій. Враховуючі складнощі з організацією амбулаторних послуг, звертаємо Вашу увагу, що ми значно розширили наші можливості з приводу організації телемедичних консультацій. Наразі Ваша заявка в мобільному додатку в розділі «Онлайн консультація» направляється напряму в клініку яка організовує телемедичну консультацію для наших застрахованих клієнтів. Просимо враховувати цей момент при спілкуванні з адміністраторами клінік. Нажаль вони не зможуть відповісти Вам на питання стосовно, наприклад, залишків ліміту на стоматологію або з приводу організації медикаментозного забезпечення. Всі питання що можуть бути узгоджені сторонами під час організації послуги стосуються виключно нюансів проведення телемедичної консультації.

Додатково ми розмістили цю та іншу важливу інформацію на нашому сайті за посиланням:

- [Головна сторінка – https://prnt.sc/26neng4](https://prnt.sc/26neng4)
- [Медичне страхування - https://prnt.sc/26neng4](https://prnt.sc/26neng4)
- [Сторінка додаткових контактів з ARX - https://prnt.sc/26neng4](https://prnt.sc/26neng4)

Найближчим часом ми зробимо інформаційну розсилку на Viber для всіх наших клієнтів з ДМС, та продублюємо її в окремих розділах мобільного додатку.

Просимо Вас з порозумінням віднестись до тимчасових складнощів. Велике прохання до всіх наших застрахованих клієнтів уникати додаткових ризиків інфікування та утриматися від організації профілактичних послуг, а також тих планових послуг, що можуть бути відкладені за часом. За нашими прогнозами за 2 тижні ми повинні відчутти зниження захворюваності та поступово всі разом повернемося до звичних умов взаємодії.

Щиро сподіваємось на розуміння та бажаємо здоров'я!