

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Serviceleistungen der BestMed Komfort Tarife BMK / 0-3

Sehr geehrter Versicherungsnehmer,

diese AVB gelten nur in Verbindung mit den AVB für die BestMed Komfort Tarife BMK / 0-3 (Druckstück B 502).
Sie sind Bestandteil unseres gemeinsamen Vertragsverhältnisses.

Unsere Serviceleistungen für Sie kurz im Überblick:

1. Gesundheitstelefon – unter der gebührenfreien Rufnummer	0800/3746 444
2. 24-Stunden-Notruf-Service – unter der Rufnummer (Kosten gemäß Tarif des jeweiligen inländischen bzw. ausländischen Netzbetreibers bzw. Mobilfunkanbieters)	+49 221/578 94005

1. **Gesundheitstelefon**

Sie wünschen medizinische Informationen und Beratungen zur Heilbehandlung?

Über unser **Gesundheitstelefon** erhalten Sie und die versicherten Personen umfangreiche Serviceleistungen.

Sie erreichen uns unter der gebührenfreien Rufnummer

0800/3746 444.

Das Leistungspaket unseres **Gesundheitstelefons**:

Unsere Experten beraten Sie und geben Ihnen Informationen zu

- allgemeinen Gesundheitsfragen, Krankheiten und Arzneimitteln,
- Diagnose- und Behandlungsmethoden,
- Heil- und Hilfsmitteln,
- Vorsorgeprogrammen (einschließlich Erinnerungsservice) und Schutzimpfungen,
- zahnärztlichen Behandlungen und Heil- und Kostenplänen,
- geplanten Krankenhausaufenthalten (auch zu unseren Kooperationspartnern).

Wir nennen Ihnen Adressen und Telefonnummern von Behandlern und Kliniken.

Wir senden Ihnen Behandlungsleitlinien und Informationsmaterial für bestimmte Erkrankungen.

Außerdem bieten wir Ihnen

- Terminvereinbarungen mit Behandlern,
- die Vermittlung von Operationsplätzen und -terminen,
- zur Klärung schwieriger medizinischer Fragen
 - die Einschaltung von Spezialisten
 - die Einholung einer ärztlichen Zweitmeinung,
- eine individuelle "Patientenbegleitung" durch die Organisation einer optimalen medizinischen Fallsteuerung (auch über Ärztenetzwerke).

2. 24-Stunden-Notruf-Service

2.1 Bei Auslandsreisen steht Ihnen und allen versicherten Personen der **24-Stunden-Notruf-Service** unter der Rufnummer

+49 221/578 94005

(Kosten gemäß Tarif des jeweiligen inländischen bzw. ausländischen Netzbetreibers bzw. Mobilfunkanbieters)

mit folgenden Leistungen zur Verfügung:

Der 24-Stunden-Notruf-Service

- vermittelt und nennt Ihnen Ärzte, Dolmetscher und Krankenhäuser,
- vermittelt eine ärztliche Betreuung und übernimmt die Kontaktaufnahme mit dem Hausarzt,
- benachrichtigt die Angehörigen der versicherten Person,
- organisiert für die versicherte Person
 - Such-, Rettungs- und Bergungsmaßnahmen,
 - Transporte bzw. die Verlegung zum nächsterreichbaren Arzt/Krankenhaus,
 - den Rücktransport aus dem Ausland, unter bestimmten Voraussetzungen auch von mitgereisten gesunden Kindern,
 - den Transport von Blutkonserven und Arzneimitteln ins Ausland,
- organisiert die Reise und Unterbringung einer der versicherten Person nahestehenden Person (z.B. Familienangehörige, Lebenspartner) von deren Wohnort zum Krankenhaus und zurück. Voraussetzung ist, dass der Krankenhausaufenthalt der versicherten Person im Ausland länger als 10 Tage dauert.
- organisiert die Betreuung mitgereister Kinder unter 16 Jahren vor Ort durch einen Kinderdienst. Die Betreuung wird für die Dauer der stationären Heilbehandlung einer versicherten Person organisiert. Voraussetzung ist, dass aufgrund eines medizinischen Notfalls eine stationäre Heilbehandlung der Eltern im Ausland (nicht Ort des gewöhnlichen Aufenthaltes) notwendig ist. Dies gilt entsprechend, wenn ein stationärer Krankenhausaufenthalt eines ohne Partner reisenden Elternteils erforderlich ist.
- organisiert eine Beisetzung im Ausland bzw. Überführung an den Ort des gewöhnlichen Aufenthaltes.

2.2 Unmittelbar nach Unfällen oder Krankenhausbehandlungen bzw. ambulanten Operationen einer versicherten Person können Sie ein Beratungsgespräch zur Feststellung eines Versorgungsbedarfs verlangen. Sie erreichen den **24-Stunden-Notruf-Service** unter der Rufnummer **+49 221/578 94005**. Dieser ermittelt mit Ihnen gemeinsam den Bedarf.

Folgende Leistungen kann er für Sie organisieren:

- Einen Menüservice oder eine Begleitung bei Arzt- und Behördengängen,
- eine Hilfskraft für z.B. Einkäufe und notwendige Besorgungen, die Wohnungsreinigung oder für die Wäsche bzw. Schuhpflege,
- eine Tag- und Nachtwache nach einer ambulanten Operation,
- eine Fachkraft zur Grundpflege.

Für Sie vermittelt unser Notruf-Service bei Bedarf auch

- eine Kinderbetreuung für Kinder bis zum vollendeten 14. Lebensjahr,
 - bei Erkrankung des versicherten Kindes oder
 - bei Erkrankung und während einer vollstationären Heilbehandlung des versicherten Erziehungsberechtigten,
- geeignetes Personal zwecks Kompensation von Unterrichtsausfall bei versicherten schulpflichtigen minderjährigen Kindern. Voraussetzung ist, dass das Kind länger als 3 Wochen aufgrund eines der in Satz 1 genannten Ereignisse nicht am Schulunterricht teilnehmen kann.
- einen Ansprechpartner zur Einrichtung einer Hausnotrufanlage,
- eine Beratung bei einer sich abzeichnenden Pflegebedürftigkeit der versicherten Person und Kontaktherstellung zu Pflegeheimen,
- die Organisation einer Pflegeschulung für Angehörige der versicherten Person,
- eine Beratung bei notwendigem Umbau von Wohnung und/oder Kfz der versicherten Person,
- die Organisation einer Betreuung von Haustieren (auch während einer vollstationären Heilbehandlung).

2.3 **Wir ersetzen nicht** die Aufwendungen für Entgelte, die sich aus organisierten bzw. vermittelten Dienstleistungen ergeben (z.B. für den Menüservice selbst oder die Umbaukosten für Wohnung / Kfz).

2.4 Der **24-Stunden-Notruf-Service** vermittelt Ihnen darüber hinaus nach traumatisierenden Ereignissen

- eine telefonische psychologische Erstbetreuung,
- einen Therapieplatz bei einem auf Traumabehandlung spezialisierten Psychotherapeuten in Wohnortnähe.

Die Aufwendungen für die Behandlung werden bis zu 6 Sitzungen von uns übernommen.

Als traumatisierende Ereignisse gelten Naturkatastrophen bzw. Flug- und Bahnunfälle. Voraussetzung ist, dass die versicherte Person von diesen Ereignissen vor Ort unmittelbar betroffen ist. Auch der Unfalltod des Ehegatten bzw. Lebenspartners oder eines nahen Angehörigen gilt als traumatisierendes Ereignis.