

## Бриллиантовая нога или новые приключения русских на Бали...

спецотчет о страховом случае, 3 марта 2012, автор: Эльвира Миннуллина

Просматривая свой сайт и наблюдая за комментариями, я убеждаюсь, что особый интерес читателей вызывает финансовая сторона заграничной жизни и туризма. Порой, мне очень интересно рассказывать вам, сколько стоит здесь жить, как можно устроить себе незабываемый праздник, много ли денег необходимо на нормальное продовольствие. Но, как вы понимаете, отдых - это не только гостиницы, рестораны и экскурсии, иногда с нами случаются всякого рода неприятные ситуации, на которые необходимы серьезные финансовые затраты... Хочу поделиться с вами реальной историей, повествующей о том, как работают страховые компании, если вы, как застрахованный турист, во время своего путешествия обращаетесь к ним не по мелочам, а в связи с полученными вами серьезными травмами, требующими немедленного хирургического вмешательства и госпитализации. **Об этом не напишут на сайтах страховых компаний и не расскажут в туристических агентствах**, и мне пришлось столкнуться с этим не понаслышке.

Недавно на Бали приехала Аня, которая буквально на третий день своего пребывания на острове, прогуливаясь с нашей небольшой компанией по рисовым террасам, неудачно подвернула правую ногу и вот тут-то все и началось (время около 10 утра). Поскольку идти пешком не представлялось возможным и мы поняли, что с ногой не все в порядке, мы немедленно позвонили в страховую компанию, где был оформлен полис - АльфаСтрахование и, в соответствии с правилами международного страхового полиса, сообщили о произошедшем случае в ожидании дальнейших указаний страхового агента. ОАО «АльфаСтрахование» сотрудничает с компанией [Global Voyager Assistance \(GVA\)](#) – это международная компания с офисами и оперативными центрами во многих странах мира, имеющая многолетний опыт обслуживания российских страховых компаний. Страхуясь в российских компаниях, в большинстве случаев застрахованное лицо связывается с сервисом GVA.

Сотрудник GVA рекомендовал нам поехать в [Bali International Medical Centre \(BIMC\)](#) - находится это медицинское учреждение в Денпасаре (столице Бали), куда мы добрались к 12 часам дня. Сотрудница регистратуры, напоминая больше отельный reception, пояснила, что страховая компания направила посредством электронной почты извещение о приеме Анны и мы можем пройти к дежурному врачу. Как выяснилось, в госпитале отсутствовал русский переводчик, а наша пациентка совершенно не владела английским языком, в связи с чем я вызвалась ей помочь. В течение получаса Аня осмотрел доктор, померил давление и температуру, сделал рентген и констатировал, что произошел перелом, а также разъяснил, что дальнейшее решение должен принять врач-ортопед. За этот получасовой формальный прием ценник составил 2 800 000Rp. (310\$) - и это был первый момент, когда мои глаза вылезли на лоб. **Но самое интересное впереди...**





Приемное отделение ВМС

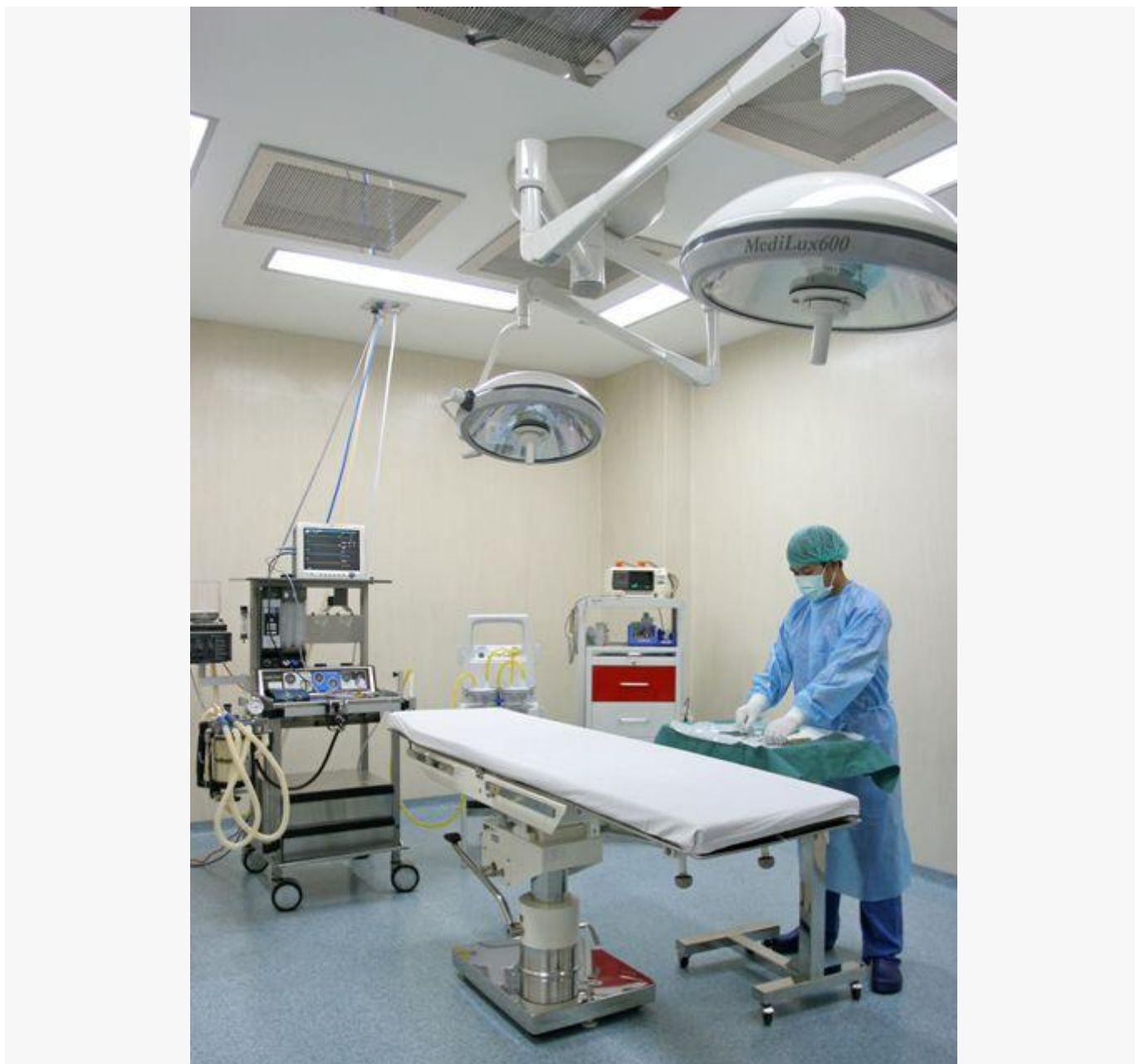
Оказывается, согласно условиям страхового полиса, страхователь (т.е. наша Аня) должна согласовывать со страховой компанией каждый свой шаг, в том числе осмотр врача, путем периодических звонков сотруднику компании и направления медицинского отчета госпиталем в GVA по электронной почте. **На согласование приема врачом-ортопедом, без преувеличения, ушло около четырех часов.** При этом раз двадцать я позвонила в GVA, напоминая им о своем существовании, каждый раз объясняя, что необходимо поторопиться с принятием решения (на ноге была сильная гематома и появлялся риск отмирания тканей).

Решение, о котором идет речь представляет собой следующий механизм:

- клиника направляет медицинский рапорт в GVA, в котором указывается, что пациенту будет предоставлена та или иная услуга с указанием ценника;
- GVA направляет сведения о согласии с медицинским рапортом госпиталя в компанию-плательщик, т.е. ОАО «Альфастрахование»;
- ОАО «Альфастрахование» в ответ направляет гарантийное письмо в госпиталь, в котором выражает свое согласие на понесенные расходы.

Наконец, в районе пяти вечера, Аню осмотрел специалист-ортопед и объявил, что необходима операция, причем, как можно скорее, поскольку переломанные кости зажали сосуды. В очередной раз клиника подготовила медицинский отчет, в котором указала, какая операция необходима и сколько это будет стоить. Я позвонила в GVA и предупредила, что в их адрес направлены соответствующие документы, а также пояснила, что решение нужно принять как можно быстрее в связи с необходимостью скорейшей операции. Время шло, а гарантийного письма все не было. Прождав один час, я поинтересовалась о какой сумме идет речь. **«Стоимость операции составит 49 500 000 Rp. (5 400\$)»** - любезно пояснила мне сотрудница клиники. После этого я поняла, что стоимость приема дежурного врача было «ничем» в сравнении с этим!





Операционное отделение

**Вы не поверите, но страховая компания согласовала оплату операции в 23.45, т.е. по истечении ШЕСТИ ЧАСОВ** и это при том, что на протяжении последних трех часов я звонила в компанию через каждые двадцать минут. В ходе телефонных переговоров выяснилось, что сотрудники GVA направили документы в ОАО «Альфастрахование» в районе восьми вечера. Узнав об этом, я записала телефон специалиста из «Альфы», который непосредственно занимался нашим вопросом, и позвонила уже в Москву, попытавшись объяснить, что нужно немедленно делать операцию, на что сотрудник компании ответил мне: *«Мы решили провести свою врачебную экспертизу, поскольку стоимость операции очень высокая и мы решаем....»* Что они решали при переломе ноги — я до сих пор не понимаю — наверно решали, могут ли кости срастись сами собой за пару часов. И все-таки мы победили и добились этого проклятого гарантийного письма, после чего мы с Аней отправились на второй этаж в палату для подготовки к операции.



Теперь немного о **Bali International Medical Centre (BIMC)**. Персонал клиники безумно вежливый, приветливый и терпеливый (с другой стороны за такие «бабки» другого быть не может). На втором этаже расположены одно- и двухместные палаты, операционное отделение, возле каждой палаты находится медсестра. Палата оборудована плазменным телевизором, супер-кроватью, имеющей восемь разных режимов положения, удобного для пациента, кондиционером, специальной кнопкой вызова, столиком для вещей, в пребывание включено круглосуточное питание с меню, в котором возможно выбрать несколько видов блюд.



Плазма с российскими новостями в палате

Анюту протерли влажными салфетками и переодели в удобную одежду из натурального материала, а потом подробно проанкетировали ее на физиологическое состояние, хронические заболевания и т.д. Я, естественно, все это переводила, за что сотрудники клиники были мне безумно благодарны. Оказывается, в связи с отсутствием русскоговорящего переводчика, у них частенько бывают проблемы с русскими туристами, и приходится использовать слишком дословный Google-переводчик. Из клиники я вышла в районе двух часов ночи, а на следующее утро снова предстояло ехать в больницу и согласовывать с GVA дальнейшее пребывание Анюты в клинике (к слову, цена за сутки нахождения пациента в палате BIMC составляет 550\$ + медикаменты - не дешевое удовольствие. Операция по словам доктора прошла успешно, осложнений не было, но врач пояснил, что пациенту необходимо будет оставаться в клинике минимум двое суток.





Наша нога

Я все думала - почему такая дорогая операция? Оказывается, дело в материале, который использовали в этом случае - **платиновый сплав**, так что у нашей Анечки практически **бриллиантовая нога**. В этот раз страховая компания прислала гарантийное письмо достаточно быстро (примерно через два часа), а на следующий день мы приехали за Аней - предстояло возвращаться в Убуд. Естественно, пребывание в клинике на вторые сутки к моменту выписки (12.00 дня) согласовано еще не было, и сотрудник ВМС пояснил нам, что необходимо оставить паспорт, который можно будет забрать после получения госпиталем очередного гарантийного письма. Делать было нечего - мы так и поступили.

**В общем и целом стоимость всего этого происшествия оценивается примерно в 7000\$,** и не смотря на все эти неудобства, которые мы перетерпели за эти двое суток, радует одно - страховая компания «с грехом пополам» согласилась оплатить расходы в соответствии со страховым полисом (хотя, в какой-то момент надежда стала покидать нас). Поэтому, дорогой путешественник, будьте готовы к тому, что ни одна страховая компания не имеет особого желания оплачивать ваше лечение и неохотно соглашается на все эти платежи по страховке, тем более, что медицина за границей стоит немалых денег. **И, естественно, вывод напрашивается сам собою — страховаться при поездке за границу просто необходимо!** Уже на протяжении двух дней мы звоним в GVA и интересуемся по поводу подтверждения понесенных расходов, но с наступлением выходных нам любезно сообщили, что все отдыхают и необходимые документы будут направлены в клинику не раньше понедельника. Так что, доживем до понедельника...

