

## Leitfaden für Ansprüche und Serviceleistungen

### Wie gehe ich vor?

 Fühlen Sie sich krank? Haben Sie irgendwelche Symptome?

 Brauchen Sie einen Arzt?

1 Sie können auf unser [Telemedizin-Portal](#) zugreifen oder einen Arzt Ihrer Wahl konsultieren

2 Wenn Sie keine Ärzte in der Umgebung kennen, informieren Sie sich auf [Medihoo](#)

 Sie erhalten eine Rechnung und reichen diese nach Bezahlung über das Portal bei FGH ein



Wurden Sie medizinisch versorgt?  
[Reichen Sie Ihren Erstattungsantrag ein](#)

### Wie wird mein Antrag bearbeitet?

 Wie lange dauert die Bearbeitung? → ± 5 Arbeitstage.

 Sie erhalten nach dem Vorgang eine Nachricht in [Ihrem Portal](#).

 Der Erstattungszeitraum hängt von der Bank und dem Land ab (es kann bis zu 10 Arbeitstagen dauern).

Im Notfall

 (+352) 437 43 42 42

Bitte beachten: Sie haben immer Anspruch auf eine ärztliche Diagnose, und gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, benötigen wir diese Informationen, um Ihren Fall bearbeiten zu können.



## Welche Informationen brauchen wir?

### Behandlungen unter 2000 €

- Name des medizinischen Dienstleisters und seine Funktion
- Informationsangaben (Name des Patienten, Geburtsdatum, Vertragsreferenz, etc...)
- Medizinische Diagnose
- Eine detaillierte Rechnung mit den medizinischen Leistungen und Behandlungsinformationen (Stempel und Unterschrift des Leistungserbringers)

Um festzustellen, ob der Anspruch gemäß den Bedingungen Ihres Vertrags zahlbar ist, können wir weitere Informationen über die Vorgeschichte bestimmter Erkrankungen anfordern.

### Behandlungen mit notwendiger Vorabgenehmigung

Kieferorthopädie

Psychologische oder  
psychotherapeutische  
Behandlungen

Fruchtbarkeitsbehandlung

### Behandlungen über 2000 €

Wenn Sie sich im Voraus mit uns in Verbindung setzen, können wir Ihnen anbieten, die Kosten direkt mit dem Leistungserbringer abzurechnen (dies gilt auch für stationäre Aufenthalte).

Um eine solche Vereinbarung treffen zu können, benötigen wir einen detaillierten Bericht über die Behandlung und den Befund:

- Medizinische Diagnose
- Datum der Behandlung
- Kontaktdaten des medizinischen Dienstleisters (Adresse und E-Mail)

In den Unterlagen des Welcome Package ist auch unser Antragsformular enthalten. Dies erleichtert und beschleunigt den Erstattungsprozess.

