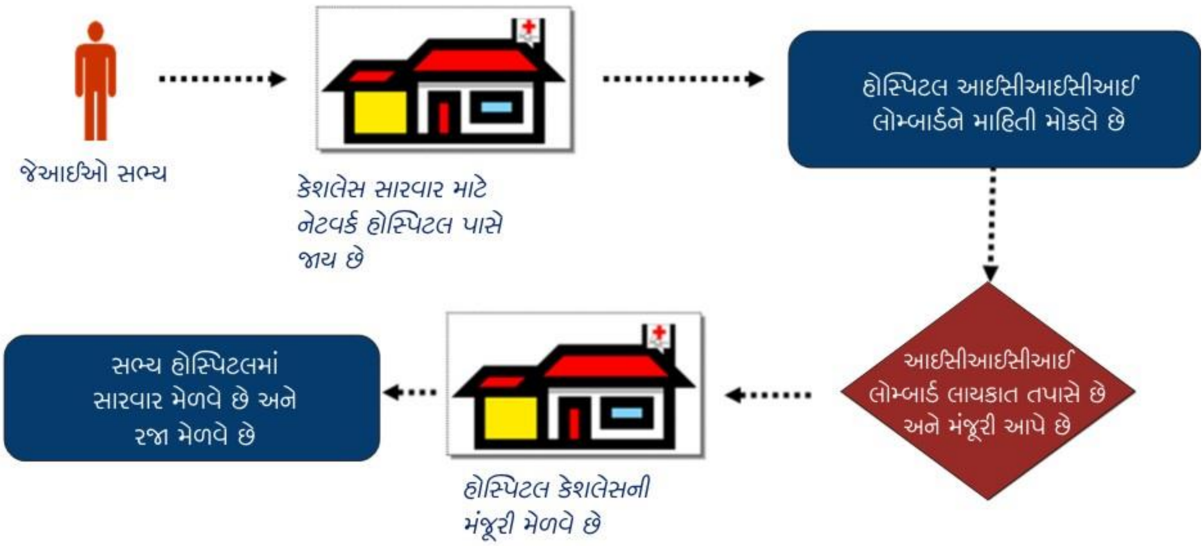
કેશલેસ અને રીઈમ્બર્સમેન્ટ માટે આરોગ્ય દાવા પ્રક્રિયા

જૈન આંતરરાષ્ટ્રીય સંસ્થા પોલીસી

જેઆઈઓ સભ્યો નીચેની રીતો દ્વારા આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ જીઆઈસીમાંથી આરોગ્ય દાવાઓનો લાભ મેળવી શકે છે:

- કેશલેસ
- રીઈમ્બર્સમેન્ટ

<u>કેશલેસ પ્રક્રિયા</u>



- કેશલેસ સારવાર માટે ગ્રાહકે હોસ્પિટલ ડેસ્ક પર એસએ આઈડી/ જેઆઈઓ આઈડી / યુએચઆઈડી, સંબંધનો પુરાવો અને ફોટો ઓળખ પુરાવો ફરજિયાતપણે પૂરા પાડવાના રહેશે.
- મંજૂરીઓ નેટવર્ક હોસ્પિટલ સાથેના કરાર અને પોલિસીના નિયમો અને શરતો મુજબ આપવામાં આવે છે.
- કેશલેસ સુવિધા સમગ્ર ભારતમાં તમામ નેટવર્ક હોસ્પિટલોમાંથી મેળવી શકાય છે. નેટવર્ક હોસ્પિટલોની યાદી આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ જીઆઈસીની વેબસાઇટ પરથી મેળવી શકાય છે.
- કોઈપણ સહાય/સ્પષ્ટતા માટે અમારા ટોલ ફ્રી કોલ સેન્ટર @1800 2666 (24x7 ઉપલબ્ધ) પર ફોન કરો અથવા ihealthcare@icicilombard.com ને લખો.

કેશલેસ વિશે વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો

1. **નેટવર્ક હોસ્પિટલ શું છે? હું નેટવર્ક હોસ્પિટલને કેવી રીતે ઓળખી શકું?**

   તેના ગ્રાહકોને આરોગ્ય સંભાળ સારવાર પૂરી પાડવા માટે આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડનું ચોક્કસ હોસ્પિટલો અને નર્સિંગ હોમ સાથે જોડાણ છે. આ હોસ્પિટલ્સને નેટવર્ક હોસ્પિટલ્સ કહેવામાં આવે છે. અમારી વેબસાઇટ પરથી અથવા અમારા ટોલ ફ્રી કોલ સેન્ટર પાસેથી તમે તમારા શહેરમાં નેટવર્ક હોસ્પિટલ્સની વિગતો શોધી શકો છો.

2. **કેશલેસ વિનંતી એટલે શું?**

તે નેટવર્ક હોસ્પિટલ દ્વારા જરૂરી મંજૂરી માટે આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડને મોકલવામાં આવેલ હોસ્પિટલમાં દાખલ કરવાનો એક અંદાજ છે. કેશલેસ વિનંતી નીચેની મૂળભૂત વિગતો ધરાવતી હોવી જોઈએ:

- ફોટો ઓળખ પુરાવો
- પ્રસ્તાવકર્તા સાથે દર્દીના સંબંધનો પુરાવો
- હોસ્પિટલ ખાતે પ્રવેશની તારીખ અને રોકાણનો સમયગાળો
- માંદગીની વિગતો
- તપાસના અહેવાલો
- પહેલેથી અસ્તિત્વમાં હોય તેવી તબીબી સ્થિતિ

3. **એક અધિકૃતતા પત્ર શું છે?**

અધિકૃતતા પત્ર એ નેટવર્ક હોસ્પિટલ દ્વારા મોકલવામાં આવેલ કેશલેસ વિનંતિ પર પ્રક્રિયા પછી આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ જીઆઈસી લિમિટેડ દ્વારા પૂરી પાડવામાં મંજૂરી છે. મંજૂર થયેલ રકમ પોલિસીના નિયમો અને શરતો અને બાકી રહેલ વીમાની રકમ મુજબ હશે.

4. **હોસ્પિટલ દ્વારા વિનંતી કરાતી સમગ્ર રકમ અધિકૃત કરવામાં આવે છે?**

હોસ્પિટલ દ્વારા વિનંતી કરાયેલ રકમની સામે માંદગી અને તેને સંબંધિત ખર્ચ પર આધાર રાખીને આઈએલજીઆઈસી શરૂઆતમાં આંશિક રકમ મંજુર કરી શકે છે. સારવારનો ખર્ચ પ્રારંભિક મંજૂર કરેલ રકમ કરતાં વધી જાય તે કિસ્સામાં હોસ્પિટલ્સ વધારવા માટેની વિનંતી મોકલી શકો છો. પોલીસીના નિયમો અને શરતોને આધીન રહીને તેના પર આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ દ્વારા કાર્યવાહી કરાશે.

5. **જેઆઈઓ સભ્ય કેવી રીતે જાણી શકે કે કેશલેસ વિનંતી મંજૂર કરવામાં આવી છે?**

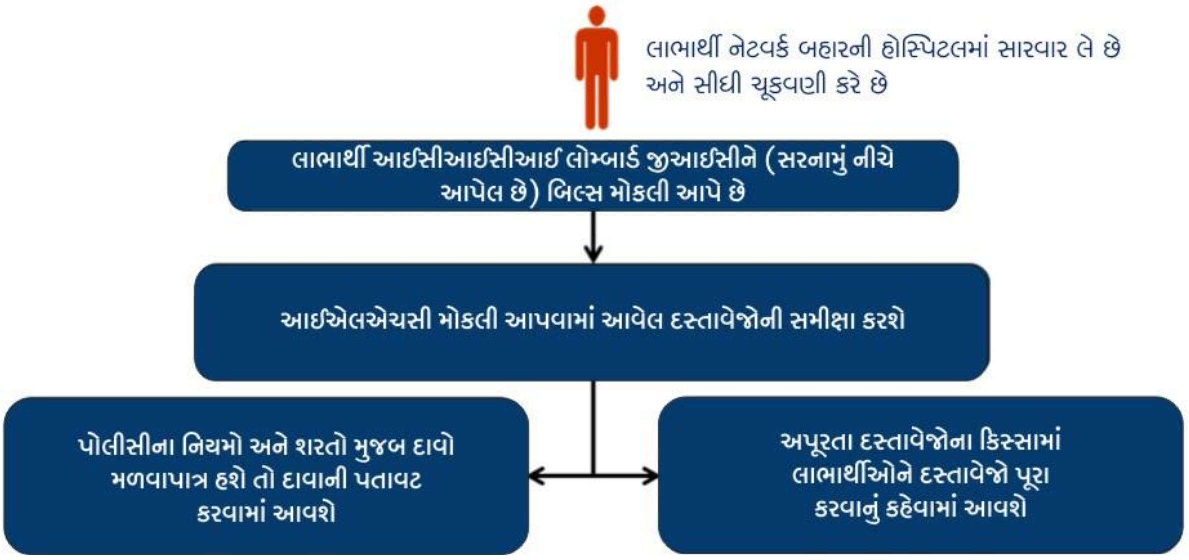
આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ કાર્યવાહીના દરેક તબક્કે જેઆઈઓ સભ્યને તેમની કેશલેસ વિનંતીની પરિસ્થિતિ અંગે માહિતગાર રાખશે.

કેશલેસ દાવાઓ માટે સંદેશા-વ્યવહારનો પ્રકાર:

પ્રસંગ	એસએમએસ	ઈમેઈલ
કેશલેસ વિનંતી આવી	હા	
દાવાની સંખ્યાનું નિર્માણ	હા	
મંજૂર	હા	હા
પ્રશ્ન કરેલ છે	હા	હા
અસ્વીકાર	હા	હા

* મોબાઇલ નંબર અને ઈમેઈલ આઈડીની ઉપલબ્ધતાને આધીન.

<u>રીઈમ્બર્સમેન્ટની પ્રક્રિયા</u>



- જેઆઈઓ સભ્યોએ આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ કોલ સેન્ટરને દાખલ થવાની તૈયારી વિશે જાણ કરવી જોઈએ. કટોકટીમાં દાખલ થવાના કિસ્સામાં દાખલ થયાના 24 કલાકની અંદર આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ કોલ સેન્ટરને જાણ કરવાની રહેશે.
- રજા લેતી વખતે કૃપા કરી સુનિશ્ચિત કરો કે તમે હોસ્પિટલ પાસેથી તમામ અસલ બિલ્સ, રીપોર્ટસ, પ્રિસ્ક્રીપ્શન્સ અને રજાનો સારાંશ (ડીસ્ચાર્જ સમરી) મેળવી લીધા હોય.
- દાવાના દસ્તાવેજો રજા આપ્યા તારીખથી 30 દિવસની અંદર આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ હેલ્થ કેર ઓફિસ પર પહોંચવા જોઈએ.
- તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો મળ્યા તારીખથી 14 દિવસની અંદર દાવાનો ફેંસલો કરવામાં આવશે.
- કોઈપણ સહાય/સ્પષ્ટતા માટે અમારા ટોલ ફ્રી કોલ સેન્ટર @1800 2666 (24x7 ઉપલબ્ધ) પર ફોન કરો.
- દાવાઓની ઝડપી અને સમયસર પતાવટ માટે કૃપા કરી નીચેના દસ્તાવેજો આપો.
    1. યોગ્ય રીતે ભરવામાં આવેલુ અને હસ્તાક્ષર કરેલ અસલ દાવા ફોર્મ
    2. એસએ આઈડી/ જેઆઈઓ આઈડી / યુએચઆઈડી
    3. વીમેદાર સાથે સંબંધનો પુરાવો
    4. અસલ રજાનો સારાંશ (ડીસ્ચાર્જ સમરી)
    5. વિગતવાર વસ્તુ મુજબનું અસલ બિલ
    6. ચૂકવણીની અસલ રસીદ
    7. તપાસના અસલ રીપોર્ટસ
    8. દવાના અને ફાર્મસીના અસલ બિલ્સ
    9. અસલ સહાયક પ્રિસ્ક્રિપ્શનો
    10. અસલ ઇમ્પ્લાન્ટ ઇન્વોઇસ
    11. તમારા દાવાની ઈએફટી પતાવટ માટે યોગ્ય રીતે ભરવામાં આવેલ અને સહી કરેલ દાવા ફોર્મનો ભાગ-C ની સાથે રદ કરેલ ચેક, કોપી/ સ્વયં પ્રમાણિત ઓળખનો પુરાવો જેમ કે પ્રસ્તાવકર્તાના અથવા પ્રાથમિક સભ્યના પાન કાર્ડ વગેરેની કોપી.

<u>દાવા ફોર્મ અમારી વેબસાઇટ પરથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે: -</u>

https://www.icicilombard.com/Content/ilom-en/Downloads/Health/Claim_Form_iHealthcare.pdf

વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો:

1. મારા દાવાના દસ્તાવેજો મારે ક્યાં મોકલવાના રહેશે?

- નીચે દર્શાવેલ સરનામે તમે દાવાના દસ્તાવેજો મોકલી શકો છો.

  આઇસીઆઇસીઆઇ લોમ્બાર્ડ જીઆઈસી લિમિટેડ,

  આઈસીઆઈસીઆઈ બેંક ટાવર્સ, 12 મો માળ,

  ફાયનાન્સિયલ ડિસ્ટ્રીક, નાનકરામગુડા,

  ગોચીબોવલી, હૈદરાબાદ, તેલંગાણા - 500032

- જો આપવામાં આવેલ દસ્તાવેજો દાવાની સ્વીકાર્યતા નક્કી કરવા માટે પૂરતા ના હોય તો આઈએલજીઆઈસી દાવેદાર પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજો માંગી શકે.

2. આઈએલજીઆઈસી મારા દાવાના દસ્તાવેજો સાથે શું કરે છે.

- અમારી નિષ્ણાત ટીમ અને ડોકટરો દ્વારા તમારા દાવાની આકારણી કરવામાં આવે છે. જેઓ દસ્તાવેજો અને બિલ્સની ચકાસણી કરે છે.

- જો તમામ જરૂરિયાતો પૂર્ણ થાય અને દાવો સ્વીકાર્ય હોય તો દાવો મંજુર કરવામાં આવશે અને ચૂકવણીની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

- જો દાવો સ્વીકારવામાં ન આવ્યો હોય તો તમને ઈ-મેઈલ/કુરિયરથી અસ્વીકાર પત્ર મોકલવામાં આવશે.

- દાવા પર કાર્યવાહી કરવા માટે અમારી ટીમને વધારાના દસ્તાવેજોની જરૂર પડે તો તમને પૂછપરછ પત્ર ઈમેઈલ/કુરિયર દ્વારા મોકલવામાં આવશે.

<u>રીઈમ્બર્સમેન્ટ દાવાઓ માટે સંદેશા-વ્યવહારનો પ્રકાર:</u>

પ્રસંગ	એસએમએસ	ઈમેઈલ
આવક નિર્માણ	હા	
દાવાની સંખ્યાનું નિર્માણ	હા	
મંજૂર	હા	હા
પ્રશ્ન કરેલ છે	હા	હા
અસ્વીકાર	હા	હા
ચૂકવણી	હા	હા
ચેક રવાનગી	હા	હા

* મોબાઇલ નંબર અને ઈમેઈલ આઈડીની ઉપલબ્ધતાને આધીન.

દાવા સંબંધિત કોઇપણ પૂછપરછ, હોસ્પિટલની માહિતી, ફરિયાદ, પ્રતિક્રિયા માટે કૃપા કરી નીચે મુજબ અમારો સંપર્ક કરો:

કોલ સેન્ટર નંબર	1800 2666
ઈમેઈલ	ihealthcare@icicilombard.com