

Θεραπεία και Ανάρρωση

Ο ρόλος μας είναι να ενθαρρύνουμε την έγκαιρη και κατάλληλη θεραπεία και φροντίδα, ώστε να σας βοηθήσουμε να επιτύχετε την καλύτερη δυνατή ανάρρωση από τα τραύματά σας. Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες που έχει ορίσει η Πολιτειακή Ρυθμιστική Αρχή Ασφάλισης (SIRA) της NNO απαιτείται να διαχειριζόμαστε την αίτηση αποζημίωσής σας με τρόπο που να υποστηρίζει καλύτερα τις ανάγκες σας.

Αυτό το ενημερωτικό φυλλάδιο θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε καλύτερα:

- Πώς θα καλύψουμε το κόστος της εύλογης και απαραίτητης θεραπείας, αποκατάστασης ή φροντίδας
- Τι χρειάζεται να κάνετε για να έχετε δικαίωμα για αυτή την κάλυψη
- Τι εννοούμε με τον όρο «Εύλογη και Απαραίτητη»
- Τι σημαίνει ένα «Σχέδιο Ανάρρωσης» για εσάς

Πώς μπορώ να λάβω θεραπεία, αποκατάσταση ή φροντίδα για τα τραύματά μου;

Όταν υποβάλετε την αίτηση αποζημίωσής σας, θα σας δοθεί ένας αριθμός αίτησης αποζημίωσης. Αυτός ο αριθμός είναι αποκλειστικά δικός σας και μας επιτρέπει να ταυτοποιήσουμε την αίτηση αποζημίωσής σας. Δώστε αυτό τον αριθμό στον Οικογενειακό σας Γιατρό (GP) και σε οποιονδήποτε από τους Παρόχους Θεραπείας σας, καθώς θα χρησιμοποιούν αυτό τον αριθμό για να μας στέλνουν αιτήματα, συστάσεις ή σχέδια θεραπείας.

Θα συνεργαστούμε στενά μαζί σας και με τον οικογενειακό σας γιατρό για να καταλάβουμε τις ανάγκες θεραπείας σας και να διασφαλίσουμε ότι έχετε πρόσβαση στη σωστή θεραπεία το συντομότερο δυνατόν. Πριν κάνετε τη θεραπεία, είναι σημαντικό να αποστείλετε σχετικές πληροφορίες σε εμάς για αναθεώρηση. Αυτό ονομάζεται διαδικασία προέγκρισης και θα βοηθήσει να διασφαλιστεί ότι δεν θα ζημιωθείτε οικονομικά για οποιαδήποτε εύλογη και απαραίτητη θεραπεία, αποκατάσταση ή φροντίδα.

Απαιτείται να καλύψουμε το κόστος όποιας «εύλογης και απαραίτητης» θεραπείας, αποκατάστασης ή/και φροντίδας συνιστάται από τον οικογενειακό σας γιατρό, μόλις αναλάβουμε την ευθύνη για την αίτηση αποζημίωσής σας.

Τι εννοούμε όταν λέμε εύλογη και απαραίτητη;

Υπάρχουν λίγα κριτήρια που πρέπει να πληροί το αίτημά σας για να θεωρηθεί «εύλογο και απαραίτητο». Είναι τα εξής:

1. σχετίζεται άμεσα το αίτημα με τραυματισμούς από το αυτοκινητιστικό σας ατύχημα;
2. είναι η συνιστώμενη θεραπεία, αποκατάσταση ή φροντίδα κατάλληλη για τον τραυματισμό σας;
3. θα σας ωφελήσει;
4. είναι ο προτεινόμενος πάροχος υπηρεσιών ο καταλληλότερος για την παροχή της θεραπείας;
5. είναι αποδοτική η δαπάνη από πλευράς κόστους;
6. είναι πιθανό να σας βοηθήσει να επιστρέψετε στις συνήθειες προ του ατυχήματος δραστηριότητές σας;

Εάν το αίτημα θεραπείας σας πληροί όλα αυτά τα κριτήρια, θα είμαστε σε θέση να εγκρίνουμε το αίτημά σας.

Πώς θα ξέρω αν η θεραπεία μου έχει εγκριθεί;

Όταν λάβουμε ένα αίτημα, θα ενημερώσουμε εσάς και τον πάροχο της θεραπείας σας σχετικά με την απόφασή μας εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος. Όταν εγκριθεί η θεραπεία, η αποκατάσταση ή η φροντίδα, θα σας καλέσουμε για να σας ενημερώσουμε. Θα σας γνωστοποιήσουμε επίσης γραπτώς:

- Ποια θεραπεία εγκρίθηκε
- Το όνομα του Παρόχου Θεραπείας που εγκρίνουμε
- Πόσες επισκέψεις εγκρίνονται ή μια περιγραφή του τι έχει εγκριθεί
- Πόσα χρήματα θα πληρώσουμε για αυτές τις υπηρεσίες

Αυτή η έγκριση θα αφορά μόνο τη χορήγηση θεραπείας από τον Πάροχο Θεραπείας ή το Ιδιωτικό Ιατρείο που αναφέρεται στην επιστολή έγκρισης. Αν θέλετε να αλλάξετε πάροχο, απλώς ενημερώστε μας και θα στείλουμε μια νέα επιστολή έγκρισης.

Αν διαπιστώσετε ότι έχετε ανησυχίες σχετικά με τη θεραπεία που λαμβάνετε, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε και θα συνεργαστούμε μαζί σας για την αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων.

Όταν παρέχουμε προέγκριση για θεραπεία, αυτό σημαίνει ότι θα πληρώνουμε τον Πάροχο Θεραπείας απευθείας για τις υπηρεσίες του. Αυτές οι πληρωμές θα καταβάλλονται εντός 20 ημερολογιακών ημερών από τότε που παραλαμβάνουμε τα φορολογικά τιμολόγια από τους παρόχους θεραπείας σας.

Τι θα συμβεί αν δεν εγκριθεί η θεραπεία μου;

Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να αποφασίσουμε ότι ένα αίτημα θεραπείας, αποκατάστασης ή φροντίδας δεν είναι εύλογο και απαραίτητο. Όταν συμβεί αυτό, εντός 10 ημερολογιακών ημερών:

- Θα σας καλέσουμε για να εξηγήσουμε την απόφασή μας, η οποία θα περιλαμβάνει μια εξήγηση για τα εξής:
 - Γιατί δεν νομίζουμε ότι το αίτημα είναι εύλογο και απαραίτητο
 - Γιατί τα ιατρικά αποδεικτικά στοιχεία δεν υποστηρίζουν την ανάγκη για τη θεραπεία, ή
 - Γιατί η θεραπεία δεν σχετίζεται με το αυτοκινητιστικό ατύχημα
- Θα σας στείλουμε μια επιστολή με τις πληροφορίες που χρειάζεστε για να καταλάβετε την απόφασή μας, καθώς και αντίγραφα οποιωνδήποτε πληροφοριών στις οποίες βασιστήκαμε για να λάβουμε την απόφασή μας, και
- Θα βεβαιωθούμε ότι καταλαβαίνετε τις επιλογές που έχετε για να ζητήσετε αναθεώρηση της απόφασής μας

Θα στείλουμε επίσης επιστολή στον Πάροχο Θεραπείας για να τον ενημερώσουμε.

Ενδέχεται να μην υπάρχουν επαρκείς ιατρικές πληροφορίες που να υποστηρίζουν την ανάγκη για τη θεραπεία ή υπηρεσία. Όταν συμβεί αυτό, ενδέχεται να απορρίψουμε τη θεραπεία μέχρι να λάβουμε περισσότερες πληροφορίες. Να είστε βέβαιοι ότι θα συνεργαστούμε ενεργά με τον πάροχο θεραπείας σας για να λάβουμε αυτές τις πληροφορίες και θα επανεξετάσουμε την

απόφασή μας εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή αυτών των πρόσθετων πληροφοριών.

**Τι θα συμβεί εάν έχω ήδη πληρώσει για τη θεραπεία, την αποκατάσταση ή τη φροντίδα μου;
Θα μου επιστρέψετε τις δαπάνες μου;**

Ναι, με την προϋπόθεση ότι η θεραπεία, αποκατάσταση ή φροντίδα είναι εύλογη και απαραίτητη. Μπορούμε επίσης να σας αποζημιώσουμε για τα έξοδα που έχετε καταβάλει για να μεταβείτε στα ιατρικά σας ραντεβού. Επικοινωνήστε με τον Σύμβουλο Αιτήσεων Αποζημίωσής σας για να συζητήσετε την επιστροφή αυτών των εξόδων.

Τι χρειάζεται να κάνω για να δικαιούμαι θεραπεία και αποκατάσταση;

Είναι σημαντικό για την ανάρρωσή σας να λαμβάνετε ενεργά μέρος στη θεραπεία και την αποκατάσταση που συνιστάται από τον Οικογενειακό Γιατρό και τους Παρόχους Θεραπείας σας.

Ένας από τους ρόλους μας στη διαχείριση της αίτησης αποζημίωσής σας είναι ο συντονισμός και η συνδρομή στην ενεργή διαχείριση της θεραπείας και της αποκατάστασής σας, ώστε να μπορείτε να επιστρέψετε στις προ του ατυχήματος δραστηριότητες και, όπου ισχύει, στην εργασία σας.

Γενικά, θα το κάνουμε αυτό δημιουργώντας ένα έγγραφο που ονομάζεται «Σχέδιο Ανάρρωσης». Το Σχέδιο Ανάρρωσης είναι ένα έγγραφο που έχει προσαρμοστεί από τον Σύμβουλο Αιτήσεων Αποζημίωσής σας και σε συνεννόηση μαζί σας. Θα δημιουργήσουμε αυτό το σχέδιο αν δεν επιστρέψετε πλήρως στην εργασία ή στις συνήθειες σας δραστηριότητες μετά από 28 ημέρες αφότου υποβάλατε την αίτηση αποζημίωσής σας.

Τι είναι ένα Σχέδιο Ανάρρωσης;

Ένα σχέδιο ανάρρωσης περιγράφει τους στόχους θεραπείας σας καθώς και τους ρόλους και την ευθύνη όλων των ατόμων που μετέχουν στην ανάρρωσή σας, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων θεραπείας σας και εμάς, ως ασφαλιστή σας.

Στο Σχέδιο Ανάρρωσης θα βρείτε:

- Μια περίληψη των τραυμάτων σας από το ατύχημα, συμπεριλαμβανομένης της τρέχουσας και της μελλοντικής θεραπείας που αποσκοπεί στην αποκατάσταση των τραυμάτων σας,
- Μια περιγραφή της τρέχουσας φυσικής σας κατάστασης για εργασία ή/και τις συνήθειες σας δραστηριότητες,
- Στόχους που έχουν τεθεί για να σας βοηθήσουν να επιστρέψετε στην προ του ατυχήματος καταλληλότητά σας για εργασία ή/και στις συνήθειες σας δραστηριότητες με τυχόν σχετικά ορόσημα,
- Τους ρόλους και τις ευθύνες των ατόμων που μετέχουν στη διαχείριση των τραυμάτων σας,
- Τη σημασία της συμμετοχής σας στο Σχέδιο Ανάρρωσής σας και τι θα συμβεί εάν επιλέξετε να μην εκπληρώσετε τις υποχρεώσεις σας, και
- Τι ενέργειες μπορείτε να κάνετε εάν διαφωνείτε με το σχέδιό σας.

Ποιες είναι οι υποχρεώσεις μου μετά το ατύχημα;

Υπάρχουν λίγα πράγματα που χρειάζεται να κάνετε για να λάβετε δικαιώματα για θεραπεία, αποκατάσταση, φροντίδα και, όπου ισχύει, εβδομαδιαίες παροχές. Σας ζητούμε να:

- Λαμβάνετε μέρος στο Σχέδιο Ανάρρωσής σας
- Συμμετέχετε ενεργά στους συμφωνημένους στόχους, δραστηριότητες και ενέργειες
- Πηγαίνετε στα εγκεκριμένα σας ραντεβού για θεραπεία

- Μας στέλνετε τρέχοντα και ενημερωμένα Πιστοποιητικά Ικανότητας/Φυσικής Κατάστασης
- Καταβάλλετε εύλογες προσπάθειες να επιστρέψετε στην εργασία όταν είναι ασφαλές να το κάνετε

Τι θα συμβεί αν δεν ακολουθήσω το Σχέδιο Ανάρρωσής μου;

Το σχέδιο ανάρρωσής σας αναπτύσσεται σε συνεννόηση με εσάς και είναι σύμφωνο με τις συστάσεις των παρόχων θεραπείας σας, προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η ανάρρωσή σας. Γι' αυτό το λόγο, είναι σημαντικό να εκπληρώνετε τις υποχρεώσεις που περιγράφονται σε αυτό το σχέδιο. Αν δεν το ακολουθήσετε, ενδέχεται να ανασταλεί η θεραπεία και οι παροχές σας. Επικοινωνήστε με τον Σύμβουλο Αιτήσεων Αποζημίωσής σας αν:

- Διαφωνείτε με τις απαιτήσεις του σχεδίου σας,
- Έχετε πρόβλημα με οποιοδήποτε μέρος του σχεδίου σας, ή
- Ανησυχείτε για την ικανότητά σας να εκπληρώσετε τις υποχρεώσεις σας.

Τι γίνεται αν ληφθεί μια απόφαση σχετικά με τη θεραπεία και την αποκατάστασή μου με την οποία δεν συμφωνώ;

Εάν δεν συμφωνείτε με μια απόφαση που έχει ληφθεί σχετικά με τη θεραπεία, την αποκατάσταση ή τη φροντίδα σας, ή αν δεν συμφωνείτε με οποιαδήποτε πτυχή του σχεδίου ανάρρωσής σας, μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση από την Ομάδα Επίλυσης Εσωτερικών Διαφορών. Ανατρέξτε στο συνημμένο ενημερωτικό φυλλάδιο Εσωτερικής Αναθεώρησης για περαιτέρω πληροφορίες.

Εναλλακτικά, αν είστε δυσαρεστημένοι με το επίπεδο εξυπηρέτησης που σας παρείχαμε, μπορείτε να υποβάλετε παράπονο. Επικοινωνήστε με τον Σύμβουλο Αιτήσεων Αποζημίωσής σας για να μάθετε τα στοιχεία επικοινωνίας τους ή ανατρέξτε στο συνημμένο ενημερωτικό φυλλάδιο Παραπόνων.