

Wanneer contacteert u De Goudse en wanneer de alarmcentrale van De Goudse?

In dit document vindt u een uitleg over wanneer er contact moet worden opgenomen met De Goudse zelf, en wanneer dat moet gebeuren met de Alarmcentrale die hoort bij de expatverzekering van De Goudse.

De Goudse

De Goudse is het aanspreekpunt voor alle vragen over persoonsgegevens, medisch advies (niet-spoedeisend), dekking van de verzekering en declaratie van schadeverzekeringen en ziektekosten. De contactgegevens: E-mail claims@goudse.com, Telefoon +31 182 544 768.

De alarmcentrale van De Goudse

De alarmcentrale van De Goudse is 24/7 bereikbaar en voert in opdracht van De Goudse een aantal handelingen uit voor de verzekerden die een Goudse Expat Pakket hebben. Het is voor u belangrijk om te weten wat de alarmcentrale wel doet en wat niet, zodat u bij de juiste instantie terecht kunt met uw vragen:

Wat doet de alarmcentrale WEL?

In de volgende situaties neemt u – altijd vooraf – contact op met De Goudse Alarmcentrale.

- Ziekenhuisopname (*Is dit spoedeisend en is vooraf contact niet mogelijk? Dan neemt u of een familielid of belangenbehartiger binnen 48 uur contact op.*) De alarmcentrale zal bij een ziekenhuisopname proberen om de kosten rechtstreeks met het ziekenhuis af te wikkelen (zgn. 'direct billing') Onder andere om die betalingsgarantie voor het ziekenhuis in orde te kunnen maken is het belangrijk om bij een opname voortijdig - of anders zo snel mogelijk - contact op te nemen met de alarmcentrale.
- Na diagnose voor een langdurig behandeltraject (bijvoorbeeld na de diagnose kanker).
- Bij zwangerschap, vóórdat de eerste echo plaatsvindt.
- Als u advies wilt bij het zoeken van een zorgverlener.
- Als u extra reis- en verblijfskosten gaat maken om terug te keren naar Nederland wanneer een familielid is overleden of ernstig ziek is.

Wat doet de alarmcentrale NIET?

De alarmcentrale biedt brede ondersteuning. Maar het volgende valt niet onder de dienstverlening.

- Het voorschieten van kosten (*behalve bij een ziekenhuisopname, zie hierboven*).
Werkwijze voor het declareren van medische kosten: u betaalt zelf eerst uw medische kosten aan de zorgverlener en declareert die kosten daarna bij De Goudse. Als u twijfelt of een behandeling vergoed wordt, kunt u vooraf contact opnemen met De Goudse (dus niet met de alarmcentrale!). U declareert de kosten door het schadeformulier samen met de kopienota('s) op te sturen naar claims@goudse.com. De Goudse neemt declaraties binnen tien werkdagen in behandeling.
- Medische advisering. Dit is de taak van de behandelend arts of specialist. U kunt de alarmcentrale dus niet vragen of u bijvoorbeeld aan uw knie geopereerd kunt worden; u dient dat soort vragen rechtstreeks aan De Goudse te stellen.
- Vragen beantwoorden over dekking van verzekeringen die ook zijn opgenomen in het Expat Pakket zoals inboedel, aansprakelijkheid, ongevallen, reisbagage en dergelijke.

Vragen?

Heeft u vragen hierover? Belt u dan met De Goudse op + 31 182 544 768 of mail De Goudse via claims@goudse.com.