

Výčet rozsahu AS OZP účinný od 1. ledna 2014

Popis služby	Časová dostupnost služby	Nárok Klienta	Možnost využití
			AS OZP s Vitakartou
Vyhledání lékaře/pohotovosti: vyhledání vhodného smluvního poskytovatele zdravotních služeb OZP, příp. předání informace o zdravotnické záchranné službě	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Hlášení nedostupnosti zdravotních služeb: nahlášení problémů s dostupností k zákonně a smluvně garantovaným zdravotním službám a možnost reklamace úrovně poskytnutých zdravotních služeb smluvních poskytovatelů zdravotních služeb; nahlášení musí splňovat formát uvedený v aktuálně platných Obecných podmínkách.	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Hlášení změn: přijetí informace o změně evidovaných údajů (osobních údajů, adresy a ostatních kontaktních údajů, ostatních evidovaných informací) a dále poskytnutí informace o možnostech registrace k OZP a do služeb poskytovaných OZP	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Pomoc při registraci Klienta: přijetí a předání ke zpracování požadavku na registraci Klienta do produktů a služeb OZP (Asistenční služba OZP, Vitakarta), na registraci Klienta k OZP, příp. předání informace o možnostech on-line registrace	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Informace o preventivních programech OZP: poskytnutí informace o aktuálně platných preventivních programech v nabídce OZP (bez možnosti objednání Klienta) s informací o maximalizaci finančního efektu z těchto programů	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Zprostředkování celoplošných preventivních programů: objednání Klienta ke smluvním partnerům poskytujícím celoplošné preventivní programy v aktuální nabídce OZP	T: Kontakt Klienta do 18 hod. násl. PD E: Do 24 hod. PD	A, B	1x/kal. rok
Kontakty OZP: informace o kontaktních údajích OZP (adresy, webové stránky, otevírací doby, telefonní čísla, apod.)	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Ostatní obecné informace: informace o Evropském zdravotním průkazu (EHIC) a o možnostech jeho dodatečného vystavení, o cestovním pojištění, příp. o možnostech jeho sjednání na pobočce OZP či prostřednictvím webových stránek, ad.	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Newsletter: zaslání pravidelného newsletteru v elektronické podobě na kontaktní e-mailovou adresu; dále reklamace zaslání, podněty pro doplnění newsletteru, odpovědi na dotazy k informacím v newsletteru	T/E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Konzultace s lékařem (základní odbornosti): zprostředkování konzultace s lékařem v obecných medicínských dotazech základních medicínských odborností (praktický lékař 001, vnitřní lékařství 101)	T: Po-Pá 8-18, jinak do 24 hod. E: Do 24 hod. PD	A, B	5x/kal. rok
Konzultace s lékařem/koordinátorem AS OZP (specializované dotazy): zprostředkování konzultace s lékařem či s medicínským koordinátorem AS OZP v specializovaných medicínských dotazech základních i specializovaných medicínských odborností	T/E: Po-Pá 8-16, nejdéle do 48 hod. PD	A, B	5x/kal. rok
Objednání k lékaři: objednání ve vybrané síti smluvních ambulantních poskytovatelů zdravotních služeb	T/E: Kontakt Klienta do 18 hod. násl. PD	A, B	5x/kal. rok
Zprostředkování dopravní zdravotní služby: objednání dopravní zdravotní služby na základě doporučení lékaře (Příkaz ke zdravotnímu transportu) či pro samoplátce (placeno v hotovosti dopravci); služba nenahrazuje zdravotnickou záchrannou službu	T/E: Kontakt Klienta do 18 hod. násl. PD	A, B	5x cesta tam a zpět/kal. rok
Léková poradna: v rámci Vitakarty jsou k dispozici informace o plně hrazených léčivých přípravcích a o doplácích léků, lékárenských pojmech, léčivých bylinách a nejznámějších léčivech, nejčastějších dotazech a doporučeních v oblasti lékového poradenství; léková poradna dále zahrnuje konzultace specifických dotazů k problematice léků (např. vzájemná interakce předepsaných léků) s lékařem či odborným pracovníkem v této oblasti	T: Po-Pá 8-16, speciální dotazy do 24 hod. PD E: Rubrika NONSTOP, speciální dotazy do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Právně medicínská poradna: v rámci Vitakarty jsou k dispozici informace z oblasti zdravotně pojistného práva, např. informace o hrazení zdravotních služeb, právech pacientů, rozsahu nemocenského pojištění, regulačních poplatcích apod.; právně medicínská poradna dále zahrnuje prezentaci nejčastějších dotazů z oblasti zdravotně pojistného práva (např. nadstandardní zdravotní služby)	T: Po-Pá 8-16, speciální dotazy do 7 dnů E: Rubrika NONSTOP, speciální dotazy do 7 dnů	A, B	Neomezeně
Navigátor Vitakarty: pomoc při využívání Vitakarty, přijetí podnětů na úpravu uživatelského prostředí a možnost hlášení chyb či omezení funkčnosti Vitakarty	T: Po-Pá 8-18, jinak do 24 hod. E: Do 24 hod. PD	A, B	Neomezeně
Návrat z nemocnice: informace Klientům propuštěným z hospitalizace na základě poskytnutí odborné zdravotnické dokumentace – doporučení možností, jak má léčba dále pokračovat (rehabilitace, ambulantní specialisté ad.), jaké léky dále užívat, domluva na objednání do vybrané sítě ambulantních lékařů v rámci AS OZP; medicínský koordinátor AS OZP aktivně obvolává Klienty, kteří před svým nástupem na hospitalizaci sami informovali zástupce AS OZP o plánované hospitalizaci, příp. byli na hospitalizaci objednání koordinátory AS OZP	T: Po-Pá 8-16, speciální dotazy 24 hod. PD E: Do 24 hod. PD	A, B, C	Neomezeně
Second opinion – druhý názor (neakutní): lékařská konzultace neakutních medicínských případů, jimž předcházelo doporučení či navržené řešení jiného lékaře; tyto dotazy je možné zodpovědět pouze Klientům AS OZP, příp. osobám zplnomocněným Klienty k těmto dotazům	T: Po-Pá 8-16, jinak do 24 hod. PD E: Do 24 hod. PD	A, B, C	Neomezeně
Virtuální prohlídka: na základě vyplněného zdravotního dotazníku vyhodnotí lékař specialista aktuální zdravotní stav s výstupem pro Klienta AS OZP, navrhne a příp. zprostředkuje související preventivní vyšetření či očkování včetně zápisu optimálního termínu do Vitakarty a naplňuje příští prohlídku	T/E: Do 7 PD po obdržení kompletního zdravotního dotazníku	A, B, C	1x/kal. rok
Virtuální lékárna: objednání a dodání léčivých přípravků a potravinových doplňků z volného prodeje, zdravotnických prostředků a vitaminových a potravinových doplňků na adresu Klienta AS OZP; za úhradu objednávky je odpovědný Klient AS OZP.	T/E: Do 7 PD po potvrzení uhrazené objednávky	A, B, C	1x/kal. rok
Škola rehabilitace: seriál článků ve Vitakartě na boje s nemocemi pohybového aparátu; tato poradna dále zahrnuje konzultace specifických dotazů k problematice potíží pohybového aparátu s odborným pracovníkem v této oblasti	E: Rubrika NONSTOP, speciální dotazy do 7 PD	A, B, C	Neomezeně

Vysvětlivky kódů: A - Dospělý Klient AS OZP (pojištěnec OZP); B - Nezletilý Klient AS OZP (pojištěnec OZP) nebo nezletilý pojištěnec OZP, jehož je Klient AS OZP zákonným zástupcem; C - Dospělý nebo nezletilý Klient AS OZP nepojištěný u OZP; T – Telefonický požadavek; E – Požadavek e-mailem, dopisem, osobně; PD – pracovní den