

## Výčet rozsahu AS OZP účinný od 1. února 2018

Typ služby	Popis služby	Časová dostupnost služby *	Rozsah využití Asistenční služby	
			Pojištěnec OZP	Budoucí pojištěnec
Medicínské	<b>Vyhledání lékaře/pohotovosti:</b> vyhledání smluvního poskytovatele zdravotních služeb OZP, příp. předání informace o zdravotnické záchranné službě	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, plně
	<b>Hlášení nedostupnosti zdravotních služeb:</b> 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	ANO, plně	NE
	<b>Konzultace s lékařem (základní odbornosti):</b> zprostředkování konzultace s lékařem v obecných medicínských dotazech základních medicínských odborností (praktický lékař 001, vnitřní lékařství 101, praktický lékař pro děti a dorost 002)	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, základní odbornosti
	<b>Konzultace s lékařem/koordinátorem AS OZP (specializované dotazy):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>zprostředkování konzultace s lékařem či s medicínským koordinátorem AS OZP v specializovaných medicínských dotazech základních i specializovaných medicínských odborností;</li> <li>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;</li> <li>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</li> <li>odpovědi navazující na informace uvedené ve VITAKARTĚ ONLINE.</li> </ul>	T/E: Po-Pá 8-16, nejdéle do 48 hod. PD	ANO, plně	ANO, mimo: - informace Klientům propuštěným z hospitalizace na základě poskytnutí odborné zdravotnické dokumentace - odpovědi navazující na info ve vitakartě
	<b>Objednání k lékaři:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>objednání ve vybrané síti smluvních ambulantních poskytovatelů zdravotních služeb;</li> <li>objednání Klienta ke smluvním partnerům poskytujícím celoplošné preventivní programy v aktuální nabídce OZP.</li> </ul>	T/E: Kontakt Klienta do 18 hod. násl. PD	ANO, plně	ANO, ale až na dobu, kdy bude klient pojištěncem OZP
	<b>Zprostředkování dopravní zdravotní služby:</b> 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	ANO, plně	ANO, ale až v době, kdy bude klient pojištěncem OZP
	<b>Léková poradna:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>v rámci VITAKARTY ONLINE 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;</li> <li>telefonická či e-mailová konzultace specifických dotazů k problematice léků (např. vzájemná interakce předepsaných léků) s lékařem či odborným pracovníkem v této oblasti;</li> <li>individuální konzultace problému Klienta ve smluvních lékárnách (interakce a kombinace předepsaných či užívaných léčivých přípravků a současného užívání dalších přípravků, např. doplňků stravy) na základě dostupných informací, doporučení, zda vyžaduje návštěvu lékaře, příp. komentář pro ošetřujícího lékaře v případě doporučení návštěvy.</li> </ul>	T: Po-Pá 8-16, speciální dotazy do 24 hod. PD E: Rubrika NONSTOP, speciální dotazy do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, mimo: - individuální konzultace problému smluvních lékárnách včetně lékových interakcí
	<b>Poradna chronicky nemocných:</b> poradenství, alternativy léčby, apod. formou konzultací s odborníkem, např. z oblasti nemocí pohybového aparátu.	T: Po-Pá 8-16, speciální dotazy do 5 dnů E: Rubrika NONSTOP, speciální dotazy do 5 dnů	ANO, plně	ANO, plně
Technické	<b>Navigátor elektronických služeb OZP:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>pomoc při využívání VITAKARTY ONLINE, přijetí podnětů na úpravu uživatelského prostředí a možnost hlášení chyb či omezení funkčnosti VITAKARTY ONLINE;</li> </ul>	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, plně
Informativní	<b>Právně medicínská poradna:</b> v rámci VITAKARTY ONLINE 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	ANO, plně	ANO, plně
	<b>Hlášení změn:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>navigace Klienta v případě zájmu o zaznamenání změn v evidovaných údajích (osobních údajích, adrese a ostatních kontaktních údajích, ostatních evidovaných informacích) a dále poskytnutí informace o možnostech registrace k OZP a do služeb poskytovaných OZP;</li> </ul>	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, plně
	<b>Informace o preventivních programech OZP:</b> poskytnutí informace o VITAKONTU a ostatních aktuálně platných preventivních programech v nabídce OZP (bez možnosti objednání Klienta) s informací o maximalizaci finančního efektu z těchto programů; informace se vztahují také na aktuálně probíhající soutěžní akce.	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, plně

\*Časová dostupnost jednotlivých služeb je pouze orientační a je nutné ji chápat v souladu s ustanoveními Zvláštních podmínek Asistenční služby OZP, zejména s ustanoveními uvedenými v čl. 2 a čl. 6 odst. 1b).

Vysvětlivky kódů:  
T – Telefonický požadavek;  
E – Požadavek mailem, dopisem, osobně;  
PD – pracovní den;  
OZP – Pouze stávající pojištěnec OZP s platným pojistným vztahem