

Výčet rozsahu AS OZP účinný od 1. dubna 2019

Typ služby	Popis služby	Časová dostupnost služby *	Rozsah využití Asistenční služby	
			Pojištěnec OZP	Budoucí pojištěnec
Medicínské	Vyhledání lékaře/pohotovosti: vyhledání smluvního poskytovatele zdravotních služeb OZP, příp. předání informace o zdravotnické záchranné službě	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, plně
	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	ANO, plně	NE
	Konzultace s lékařem (základní odbornosti): 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
	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; • 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; • 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 • odpovědi navazující na informace uvedené ve VITAKARTĚ ONLINE.	T/E: Po-Pá 8-16, nejméle 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
	Objednání k lékaři: • objednání ve vybrané síti smluvních ambulantních poskytovatelů zdravotních služeb; • objednání Klienta ke smluvním partnerům poskytujícím celoplošné preventivní programy v aktuální nabídce OZP.	T/E: Kontakt Klienta do 18 hod. násl. PD	ANO, plně	ANO, ale až na dobu, kdy bude klient pojištěncem OZP
	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	ANO, plně	ANO, ale až v době, kdy bude klient pojištěncem OZP
	Léková poradna: • v rámci VITAKARTY ONLINE jsou k dispozici informace o plně hrazených léčivých přípravcích a o doplácích léků, lékárenských pojmech, léčivých bylinách a nejnámějších léčivech, nejčastějších dotazech a doporučeních v oblasti lékového poradenství; • telefonická či e-mailová konzultace specifických dotazů k problematice léků (např. vzájemná interakce předepsaných léků) s lékařem či odborným pracovníkem v této oblasti; • 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.	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
Poradna chronicky nemocných: poradenství, alternativy léčby, apod. formou konzultací s odborníkem, např. z oblastí 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	Navigátor elektronických služeb OZP: • pomoc při využívání VITAKARTY ONLINE, přijetí podnětů na úpravu uživatelského prostředí a možnost hlášení chyb či omezení funkčnosti VITAKARTY ONLINE;	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, plně
Informativní	Právně medicínská poradna: 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
	Hlášení změn: • 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;	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD	ANO, plně	ANO, plně
	Informace o preventivních programech OZP: 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