

Výčet rozsahu AS OZP účinný od 12. května 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 zákonné 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 průkazku (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: NONSTOP 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 doplatcích léků, lékárenských pojmech, léčivých bylinách a neznámějších 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: NONSTOP E: Do 24 hod. PD | A, B | Neomezeně |
| Stříbrná prevence: přípis kreditů v bonusovém systému VITAKONTO pro klienty, kteří tuto službu nečerpali do 31. 12. 2013 včetně | --- | A, B, C | --- |
| Zlatá prevence: přípis kreditů v bonusovém systému VITAKONTO pro klienty, kteří tuto službu nečerpali do 31. 12. 2013 včetně | --- | A, B, C | --- |
| Návrat z nemocnice: informace Klientům propuštěným z hospitalizace na základě poskytnutí odborné zdravotnické dokumentace – doporučení možnosti, jak má léčba dále pokračovat (rehabilitace, ambulantní specialista 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 vitamínových 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