

Výčet rozsahu služeb AS OZP účinný od 14. 1. 2022

Typ služby	Popis služby platné v plném rozsahu pro stávající pojištěnce OZP s platným pojistným vztahem	Časová dostupnost služby *
Medicínské	Vyhledání lékaře/pohotovosti: <ul style="list-style-type: none"> vyhledání smluvního poskytovatele zdravotních služeb OZP, příp. předání informace o zdravotnické záchranné službě; 	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD
	Hlášení nedostupnosti zdravotních služeb: <ul style="list-style-type: none"> 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
	Konzultace s lékařem (základní odbornosti): <ul style="list-style-type: none"> zprostředkování konzultace s lékařem v rámci obecných medicínských dotazů; 	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD
	Konzultace s lékařem/koordinátorem AS OZP (specializované dotazy): <ul style="list-style-type: none"> zprostředkování konzultace s lékařem či s medicínským koordinátorem AS OZP v rámci specializovaných medicínských dotazů; 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 možnosti, 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; 	T/E: Po-Čt: 8-16 hod., Pá: 8 – 14 hod., nejdéle do 48 hod. PD
	Konzultace s lékařem online: <ul style="list-style-type: none"> zprostředkování konzultace s lékařem v rámci specializovaných medicínských dotazů, a to online prostřednictvím Online medicínské poradny v aplikaci VITAKARTA; 	O: NONSTOP, odpověď PL do 6 hod., odpověď specialisty do 48 hod.
	Objednání k lékaři: <ul style="list-style-type: none"> objednání ve vybrané síti smluvních ambulantních poskytovatelů zdravotních služeb; online objednání prostřednictvím Online medicínské poradny v aplikaci VITAKARTA; objednání Klienta ke smluvním partnerům poskytujícím celoplošné preventivní programy v aktuální nabídce OZP; 	T/E: Kontakt Klienta do 18 hod. násl. PD O: 8 – 17 hod. PD
	Zprostředkování dopravní zdravotní služby: <ul style="list-style-type: none"> 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
	Léková poradna: <ul style="list-style-type: none"> v rámci VITAKARTY jsou k dispozici informace o plně hrazených léčivých přípravcích a o doplatcích léků, lékárenských pojmech, léčivých bylinách a nejznámějších léčivech, nejčastějších dotazech a doporučeních v oblasti lékového poradenství; konzultace specifických dotazů k problematice léků (např. vzájemná interakce předepsaných léků) s lékařem či odborným pracovníkem v této oblasti; 	T/E: Po-Čt: 8-16 hod., Pá: 8 – 14 hod., nejdéle do 48 hod. PD
	Poradna chronicky nemocných: <ul style="list-style-type: none"> poradenství a vysvětlení nejlepšího postupu při chronických onemocněních; 	T/E: Po-Čt: 8-16, Pá: 8 – 14, speciální dotazy do 5 hod PD
Vyhodnocení křivky EKG: <ul style="list-style-type: none"> vyhodnocení záznamu EKG z chytrých hodinek atestovaným kardiologem; 	O: Do 24 hod.	
Technické	Pomoc při využívání aplikace VITAKARTA: <ul style="list-style-type: none"> přijetí podnětů na úpravu uživatelského prostředí a možnost hlášení chyb, či omezení funkčnosti VITAKARTY; 	T: NONSTOP E: Do 48 hod. PD
Informativní	Právně medicínská poradna: <ul style="list-style-type: none"> zahrnuje dotazy z oblasti zdravotně pojistného práva; 	T/E: Po-Čt: 8-16, Pá: 8 – 14, speciální dotazy do 7 hod. PD
	Hlášení změn: <ul style="list-style-type: none"> navigace Klienta v případě zájmu o zaznamenání změn v evidovaných údajích (osobních údajích, adrese a ostatních kontaktních údajích, ostatních evidovaných informacích); poskytnutí informace o možnostech registrace k OZP a do služeb poskytovaných OZP; 	T: NONSTOP E: Do 24 hod. PD
	Informace o preventivních programech OZP: <ul style="list-style-type: none"> poskytnutí informace o aktuálně platných preventivních programech v nabídce OZP; 	T: NONSTOP E: Do 48 hod. PD

*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; O – online, E - Požadavek mailem, dopisem, osobně; PD - pracovní den;