

## Výčet rozsahu služeb AS OZP účinný od 1. 1. 2023

Typ služby	Popis služby platné v plném rozsahu pro stávající pojištěnce OZP s platným pojistným vztahem	Časová dostupnost služby *
Medicínské	<b>Vyhledání lékaře/pohotovosti:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>vyhledání smluvního poskytovatele zdravotních služeb OZP, příp. předání informace o zdravotnické záchranné službě;</li> </ul>	T: 8 – 18 PD O: 8 – 17 PD E: Po-Čt: 8 – 16 hod. Pá: 8 – 14 hod.
	<b>Hlášení nedostupnosti zdravotních služeb:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> </ul>	T: 8 – 18 PD O: 8 – 17 PD E: Po-Čt: 8 – 16 hod. Pá: 8 – 14 hod.
	<b>Konzultace s lékařem/koordinátorem AS OZP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>zprostředkování konzultace s lékařem</li> <li>konzultace neakutních medicínských případů, jimž předcházelo doporučení či navržené řešení jiného lékaře; tyto dotazy je možné zodpovědět pouze Klientům AS OZP</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> </ul>	E: Po-Čt: 8 – 16 hod. Pá: 8 – 14 hod.
	<b>Konzultace s lékařem online:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>zprostředkování konzultace s lékařem v rámci specializovaných medicínských dotazů, a to online prostřednictvím Online medicínské poradny v aplikaci VITAKARTA;</li> </ul>	O: NONSTOP Odpověď PL do 6 hod., specialista do 48 hod.
	<b>Objednání k lékaři:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>objednání ve vybrané síti smluvních ambulantních poskytovatelů zdravotních služeb;</li> <li>online objednání prostřednictvím Online medicínské poradny v aplikaci VITAKARTA;</li> <li>objednání Klienta ke smluvním partnerům poskytujícím celoplošné preventivní programy v aktuální nabídce OZP;</li> </ul>	O: 8 – 17 hod PD
	<b>Zprostředkování dopravní zdravotní služby:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>objednání dopravní zdravotní služby na základě doporučení lékaře (Příkaz ke zdravotnímu transportu) či pro samoplátce (placeno v hotovosti dopravci); služba nenahrazuje zdravotnickou záchrannou službu;</li> </ul>	E: Po-Čt: 8 – 16 hod. Pá: 8 – 14 hod.
	<b>Léková poradna:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>konzultace specifických dotazů k problematice léků (např. vzájemná interakce předepsaných léků) s lékařem či odborným pracovníkem v této oblasti;</li> </ul>	E: Po-Čt: 8 – 16 hod. Pá: 8 – 14 hod.
	<b>Poradna chronicky nemocných:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>poradenství a vysvětlení nejlepšího postupu při chronických onemocněních;</li> </ul>	O: NONSTOP Odpověď PL do 6 hod., specialista do 48 hod.
	<b>Vyhodnocení křivky EKG:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>vyhodnocení záznamu EKG z chytrých hodinek atestovaným kardiologem;</li> </ul>	O: NONSTOP Vyhodnocení křivky do 24 hod PD
Technické	<b>Pomoc při využívání aplikace VITAKARTA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>přijetí podnětů na úpravu uživatelského prostředí a možnost hlášení chyb, či omezení funkčnosti VITAKARTY;</li> </ul>	O: NONSTOP T: 8 – 18 hod. PD E: Po-Čt: 8 – 16 hod. PD Pá: 8 – 14 hod. PD
Informativní	<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);</li> <li>poskytnutí informace o možnostech registrace k OZP a do služeb poskytovaných OZP;</li> </ul>	O: NONSTOP T: 8 – 18 hod. PD E: Po-Čt: 8 – 16 hod. PD Pá: 8 – 14 hod. PD
	<b>Informace o preventivních programech OZP:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutí informace o aktuálně platných preventivních programech v nabídce OZP;</li> </ul>	O: NONSTOP T: 8 – 18 hod. PD E: Po-Čt: 8 – 16 hod. PD Pá: 8 – 14 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 ve VITAKARTĚ, E - Požadavek mailem, dopisem, PD - pracovní den;