

Tisztelt Partnerünk!

Az alábbiakban szeretnénk tájékoztatni az UNION Biztosító CIB Egészségőr termékéhez kapcsolódó egészségbiztosítási szolgáltatások elérhetőségéről és működéséről, valamint új szolgáltatás-elemek bevezetéséről a járványügyi veszélyhelyzet miatt megváltozott, átmeneti időszakban.

Orvosi call-center szolgáltatás és ellátás-szervezés

● A Teladoc Kft. által üzemeltetett orvosi call-centerünk szolgáltatásai továbbra is változatlan formában és módon lesznek elérhetők. A szolgáltatás keretében bármilyen egészséggel, betegséggel, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdést egészségügyi szakemberek válaszolnak meg telefonon, illetve e-mailen keresztül. Az orvosi időpont foglalási szolgáltatás továbbra is változatlanul rendelkezésre áll a jelenleg személyesen elérhető szakorvosi vizitek és a távkonzultáció (lisd. később) esetén egyaránt.

ségügyi szakemberek válaszolnak meg telefonon, illetve e-mailen keresztül. Az orvosi időpont foglalási szolgáltatás továbbra is változatlanul rendelkezésre áll a jelenleg személyesen elérhető szakorvosi vizitek és a távkonzultáció (lisd. később) esetén egyaránt.

Járóbeteg szakellátás, diagnosztikai és nagyértékű diagnosztikai szolgáltatások, valamint egynapos sebészeti ellátás

● Fontos kiemelni, hogy egészségügyi partnereink egy részénél jelenleg is igénybe vehetők az egészségügyi szolgáltatások, amelyet az ellátásszervező szervez meg. Mindazonáltal javasoljuk, hogy a biztosítottak csak a valóban halaszthatatlan egészségügyi problémákkal jelentkezzenek be egészségügyi vizsgálatokra, illetve ellátásra annak érdekében, hogy a személyes orvos-beteg találkozók számának csökkentésével lassítani tudjuk a járvány terjedésének ütemét.

A folyamatosan változó helyzethez az egészségügyi magán-szolgáltatók különböző módon alkalmazkodnak.

Vannak, akik jelenleg is nyújtanak egészségügyi szolgáltatásokat teljes, vagy szűkített palettával, de vannak szolgáltatók, akik már felfüggesztették a tevékenységüket. Természetesen ez a kép a koronavírus járvány előrehaladása és a központi intézkedések következtében időről-időre változhat. Fontos megjegyezni, hogy a szolgáltatások a veszélyhelyzet elmúltával változatlan feltételekkel vehetők majd igénybe az egészségügyi szolgáltató partnereknél. A biztosítottak rendelkezésére álló szolgáltatási keret éves keret, bármikor felhasználható a biztosítási év során.

Új szolgáltatás - orvosi távkonzultáció

● A kialakult helyzetben és a fentiekben megfogalmazottak alapján az UNION Biztosító 2020. április 6-ától lehetőséget nyújt arra, hogy a biztosítottak a járóbeteg szakellátáson belül orvosi távkonzultációs szolgáltatásokat vegyenek igénybe a biztosítás keretében. Ezeket a szolgáltatásokat részben maga az ellátásszervező – a Teladoc Kft. –, részben pedig az egészségügyi magán-szolgáltató partnereink nyújtják. Az orvosi távkonzultáció történhet telefonon, vagy video-hívás formájában, amelyet az adott probléma indokol, illetve az ügyfél és a szolgáltató is támogat. Az orvosi távkonzultációs szolgáltatás jellemzően az alábbi típusos esetekben alkalmazható és így kiválthatja a személyes orvos-beteg találkozót:

- aktuális panaszok, tünetek értékelése – azok súlyosságának, sürgősségének és az orvoshihoz fordulás indokoltságának megítélése, javaslat a további teendőkről (mindez diagnózis felállítása nélkül!)
- orvosi tanácsadás banális, új megbetegedések esetén – orvosi javaslat a további teendőkre, ajánlás a közérzetet javító – vény nélkül is kapható – készítmények használatára (pl. lázcsillapító, hashajtó, stb.)

- meglévő betegséggel, aktuális állapottal, annak változásával kapcsolatos orvosi tanácsadás, tájékoztatás
- korábbi orvosi eredmények, javaslatok, leletek értelmezése, értékelése – orvosi tanácsadás, további vizsgálati javaslatok megfogalmazása
- orvosi kontroll konzultáció – a tervezett személyes konzultációt kiváltó szakorvosi konzultáció, amennyiben a biztosított tünetmentes, az alkalmazott terápia hatására meggyógyult és a konzultáció csak az állapot megerősítését célozza
- recept-felírás – amennyiben a biztosított szakorvosi javaslat alapján rendszeresen szed állapot-fenntartó gyógyszereket (pl. vérnyomáscsökkentőt) az ismert, diagnosztizált megbetegedésére, a szakorvosi javaslatot kiadó szolgáltatónál a receptfelírás igénybevehető, amennyiben az adott szolgáltató táv konzultációs lehetőséget biztosít. Másik szolgáltató receptet kizárólag abban az esetben ír fel, ha a biztosított először táv Konzultáció keretében szakorvossal konzultál.

FONTOS!

Az orvosi táv Konzultáció semmilyen módon nem helyettesíti az orvosi fizikális vizsgálatot, illetve „távdiagnózis” felállítása sem lehetséges. Terápiás javaslat, módosítás is csak korábban már diagnosztizált, indokolt esetekben adható!

Az orvosi táv Konzultációt a biztosítottak az ellátásszervező közreműködésével – előzetes jogosultság és limitellenőrzést követően – vehetik csak igénybe.

A panaszt, illetve egészségügyi problémát a megszokott módon (telefonon, e-mailen) kell jelezni az ellátásszervező irányába és az ellátásszervező ennek ismeretében választja ki, ajánlja, illetve szervezi meg a táv Konzultációt saját, vagy szolgáltató partnerének szakorvosával. Az egészségügyi szolgáltatók gyakran saját web-felületükön teszik elérhetővé a bejelentkezést, ilyenkor az ellátásszervező ezen felület elérhetőségét adja majd meg a biztosított számára. **A táv Konzultáció több egészségügyi szolgáltatónál**

elektronikus fizetés után vehető csak igénybe, az ehhez szükséges információkat az ellátásszervező a bejelentkezéskor osztja meg a páciensekkel. Ebben az esetben a Biztosító utólagos költségtérítés keretében finanszírozza az igénybevett ellátást. Az igénybevétel fontos feltétele, hogy a biztosított az igényt előzetesen jelezze az ellátásszervező felé, majd a Konzultáció megtörténte és annak kifizetése után a – saját nevére kiállított – számlát elektronikus úton továbbítsa az ellátásszervezőnek. Az orvosi táv Konzultáció átlagos ideje 15-30 perc és **költsége a biztosítottak járóbeteg szakellátási keretét terheli.**

Új szolgáltatás – pszichológiai és/vagy pszichiátriai tanácsadás

➤ Az UNION Biztosító a kialakult járványügyi veszélyhelyzetre, illetve a megváltozott munkavégzési körülményekre való tekintettel – **a veszélyhelyzet idejére, de legkésőbb 2020. szeptember 30. napjáig** – egy új szolgáltatáselem bevezetése mellett döntött. A szolgáltatás célja, hogy a biztosítottak számára az egészségbiztosítás keretein belül egy olyan extra szolgáltatást nyújtsunk, amely adekvát választ adhat biztosítottaink számára a jelenlegi szokatlan helyzetben, amelyhez való

alkalmazkodás mindannyiunk számára kihívást jelent. **A biztosítottak a jelzett időszakban személyenként egy-egy alkalommal vehetnek igénybe pszichológiai táv Konzultációt, az orvosi táv Konzultációnál megfogalmazott módon és feltételek szerint.** A pszichológiai tanácsadás ideje általában 30-45 perc, **költsége a biztosítottak járóbeteg szakellátási keretét terheli.**

Szűrővizsgálatok igénybevétele – COVID-19 szűrés

❶ A biztosítási csomagokba épített szűrővizsgálatok igénybevétele a járványügyi veszélyhelyzet elmúltával lesz majd újra lehetőség, addig a szolgáltatók sem fogadnak egészséges pácienseket szűrővizsgálatokra. Az UNION Biztosító minden szűrővizsgálati igényt ki fog elé-

gíteni, amelyre a biztosítottak a biztosítási év lejárta előtt bejelentkeztek, még akkor is, ha maga a szűrés már csak – az adott szerződéses évfordulója után – a következő biztosítási időszakban tudna megvalósulni.

A koronavírus járványra való tekintettel az UNION Biztosító lehetővé teszi, hogy a szűrőcsomaggal rendelkező biztosítottak COVID-19 tesztelést is igénybe vehessenek a biztosítási keretük terhére a szűrőcsomag tartalmán felül.

A COVID-19 szűrést **személyenként egy alkalommal, maximum 10.000 Ft-ig, saját szervezésben és utólagos számla-térítéses formában** lehet majd igénybe venni.

Jelen pillanatban ezek a tesztek még az egészségügyi szolgáltatóknál is beszerzés alatt állnak, de április közepétől az ígéretek szerint már több helyszínen lesznek elérhetők, online rendelhetők, erről az ellátásszervező is tud majd tájékoztatást adni.

FONTOS INFORMÁCIÓ!

- ❶ Súlyos, COVID-19 fertőzésre utaló tünetek – pl. magas láz, nehézlégzés, elesettség, stb. – esetén nem javasolt a magánfinanszírozott tesztelési lehetőségre várni, hanem jelentkezni kell a háziorvosnál, a mentőszolgálatnál, illetve a megadott központi számokon.
- ❶ A COVID-19 szerológia tesztek jellemzően a lezajlott fertőzés tényét tudják megállapítani

a szervezetben termelődött antitestek kimutatásának segítségével, ezért álnegatív eredmények a fertőzés korai szakaszában előfordulhatnak.

- ❶ A tesztek hatékonyságáért, a kimutatott eredményekért az UNION Biztosító nem vállal felelősséget.

Végezetül ismételten felhívjuk tisztelt partnereink, ügyfeleink és a biztosítottak figyelmét, hogy jelen helyzetben elsősorban a halasztást nem tűrő egészségügyi szolgáltatásokat vegyék csak igénybe személyesen.

A járványügyi helyzet elmúltával az egészségügyi magánszolgáltatók újra nyitják rendeléseiket és teljes szolgáltatási palettával várják majd a pácienseket. Az UNION Biztosító pedig a halasztott ellátások esetén is vállalja a későbbi vizsgálatok és kezelések költségeit a szerződésben meghatározott feltételek mellett.

Jó egészséget kíván

az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.