


























## Výčet rozsahu služeb účinný od 1. 4. 2024

Typ služby	Popis služby platné v plném rozsahu pro stávající pojištěnce OZP s platným pojistným vztahem	Způsob podání požadavku
Medicínský	<b>Vyhledání lékaře/pohotovosti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>vyhledání smluvního poskytovatele zdravotních služeb;</li> </ul>	  
	<b>Objednání k lékaři</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>objednání ve vybrané síti smluvních poskytovatelů zdravotních služeb dle dostupných kapacit;</li> <li>online objednání prostřednictvím Online medicínské poradny v portálu VITAKARTA;</li> <li>objednání ke smluvním partnerům poskytujícím preventivní programy v aktuální nabídce OZP;</li> </ul>	  
	<b>Konzultace s lékařem/koordinátorem Asistenční služby OZP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>zprostředkování konzultace s lékařem</li> <li>konzultace neakutních medicínských dotazů, jimž předcházelo doporučení či navržené řešení jiného lékaře; tyto dotazy je možné zodpovědět pouze Klientům AS OZP;</li> <li>vysvětlení doporučení a další léčby na základě poskytnuté zdravotnické dokumentace (předepsané léky, rehabilitace, ambulantní péče atd.);</li> </ul>	
	<b>Konzultace s lékařem Online poradny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>zprostředkování konzultace s lékařem v rámci specializovaných medicínských dotazů prostřednictvím Online medicínské poradny v portálu VITAKARTA;</li> </ul>	
	<b>Poradna chronicky nemocných</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>poradenství a vysvětlení vhodného postupu při chronických onemocněních;</li> </ul>	
	<b>Léková poradna</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>v aplikaci VITAKARTA jsou k dispozici informace o léčivých přípravcích, vzájemných kombinacích 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>	 
	<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>	
	<b>Vyhodnocení křivky EKG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>vyhodnocení záznamu EKG z chytrých hodinek atestovaným kardiologem; služba nenahrazuje zdravotnickou záchrannou službu;</li> </ul>	
Informativní	<b>Hlášení nedostupnosti zdravotních služeb</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>nahlášení nedostupnosti zákonně garantovaných zdravotních služeb a možnost reklamace úrovně poskytnutých zdravotních služeb;</li> </ul>	  
	<b>Hlášení změn</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>navigace Klienta při žádosti o změnu v evidovaných údajích (osobní, kontaktní či jiné údaje);</li> <li>poskytnutí informace o možnostech registrace k OZP a do služeb poskytovaných OZP;</li> </ul>	  
	<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>	  
	<b>Pomoc při využívání portálu VITAKARTA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>přijetí podnětů na úpravu uživatelského prostředí;</li> <li>možnost hlášení chyb, či omezení funkčnosti VITAKARTY;</li> </ul>	  

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).

**Klientské komunikační centrum přijímá telefonické požadavky Po – Pá 8:00–18:00 PD**

**Asistenční služba OZP zpracovává požadavky Po – Čt 8:00–16:00 PD, Pá 8:00–14:00 PD**

**On-line medicínská poradna v portálu VITAKARTA nonstop, odpověď praktického lékaře do 6h, specialisty do 48h**

**Vyhodnocení EKG křivky do 24h PD**

**Vysvětlivky:** PD pracovní den



telefonický požadavek



on-line ve VITAKARTĚ



písemný požadavek e-mailem, webovým formulářem, přes portál zdravotních pojišťoven, dopisem