

# MANUÁL

## PRE POSTUP PRI VÝBERE A VYUŽITÍ ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

### Úvod

Vážená klientka, vážený klient,

ďakujeme Vám za dôveru, ktorú ste nám prejavili uzavretím poistenia. Jeho súčasťou sú aj asistenčné služby, ktoré sú zostavené tak, aby Vám poskytli adekvátnu podporu pri riešení bežnej ako aj závažnej situácie vzniknutej zmenou Vášho zdravotného stavu. Naši slovenskí a medzinárodní lekári špecialisti sú prostredníctvom telefonической linky alebo web-portálu pripravení konzultovať s Vami každodenné zdravotné indispozície a pri podozreniach na vybrané závažné ochorenie sprostredkovať Vám druhý odborný lekársky názor na liečebný postup podľa najnovších poznatkov lekárskej vedy.

Nami poskytované služby nenahradzujú služby a výkony garantované verejným zdravotným poistením. Sú ich alternatívnym doplnkom, poskytovaným prostredníctvom elektronickej komunikácie s našimi partnermi bez teritoriálneho obmedzenia (*územná platnosť – celý svet*).

Veríme, že s našimi službami budete spokojní.

Podrobnosti o rozsahu jednotlivých asistenčných službách nájdete v Asistenčných podmienkach, ktoré tvoria súčasť poistnej zmluvy. Informácia o postupe pre vyžiadanie si konkrétnej asistenčnej služby je obsiahnutá v ďalšej časti tohto manuálu.

V prípade akýchkoľvek otázok nás môžete kontaktovať telefonicky na čísle +421 268 202 062 alebo emailom na [global@globalassistance.sk](mailto:global@globalassistance.sk).

Váš *Global Assistance* tím

### ROZDELENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

#### 1. Lekár na telefóne

Popis - možnosť využitia telefonической služby interného lekára, pediatra alebo zdravotnej sestry na poskytnutie informácie alebo konzultácie k zdravotnému stavu poistenej osoby. Súčasťou služby je aj možnosť sprostredkovania termínu vyšetrenia u lekára špecialistu v prípade, že z medicínskeho hľadiska sa takéto vyšetrenie bude javiť účelným a objednávkový systém vybraného lekára špecialistu umožní elektronický systém objednávania. Službu je možné využiť v dobe od 07:00 hod do 19:00 vrátane sobôt, nedeľ, dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov. Služba nie je náhrada linky tiesňového volania (*záchranná zdravotná pomoc tel. čísla 112, 155*)!

#### 2. Platforma lekárov špecialistov

##### a) Druhý lekársky názor

Popis – vypracovanie dokumentu s druhým lekárskeým názorom na diagnózu vážneho ochorenia poistenej osoby podľa Zoznamu diagnóz\* (*Asistenčné podmienky*) po splnení predpokladu, že vážne ochorenie je prvýkrát diagnostikované ošetrujúcim lekárom v priebehu trvania poistenia. V rámci služby je zabezpečený aj preklad do a z jazyka krajiny vybraného lekára. Môžete požiadať o vypracovanie max. troch posudkov Druhého lekárskeého názoru v období po sebe nasledujúcich 12 mesiacov trvania poistenia za súčasného splnenia podmienky, že na uvádzanú diagnózu už v rovnakom období nebol vypracovaný Druhý lekárskeý názor.

##### b) Personalizovaná onkológia

Popis - využitie metód personalizovanej medicíny na určenie cielenej terapie prostredníctvom diagnostického testu, ktorého výsledkom je zoznam účinných látok v prípade, že u poistenej osoby je diagnostikované malígne nádorové ochorenie hrubého čreva, prsníka alebo prostaty. Službu

Personalizovaná onkológia môžete využiť v rozsahu 1 (jedna) molekulárna analýza v období 12-tich po sebe nasledujúcich mesiacoch trvania poistenia.

c) **Platforma mentálneho zdravia**

Popis – online konzultácia s psychológom, terapeutom alebo koučom na tému mentálneho zdravia a zdravého životného štýlu v trvaní 40 až 60 minút/ jedenkrát v mesiaci počas trvania poistenia.

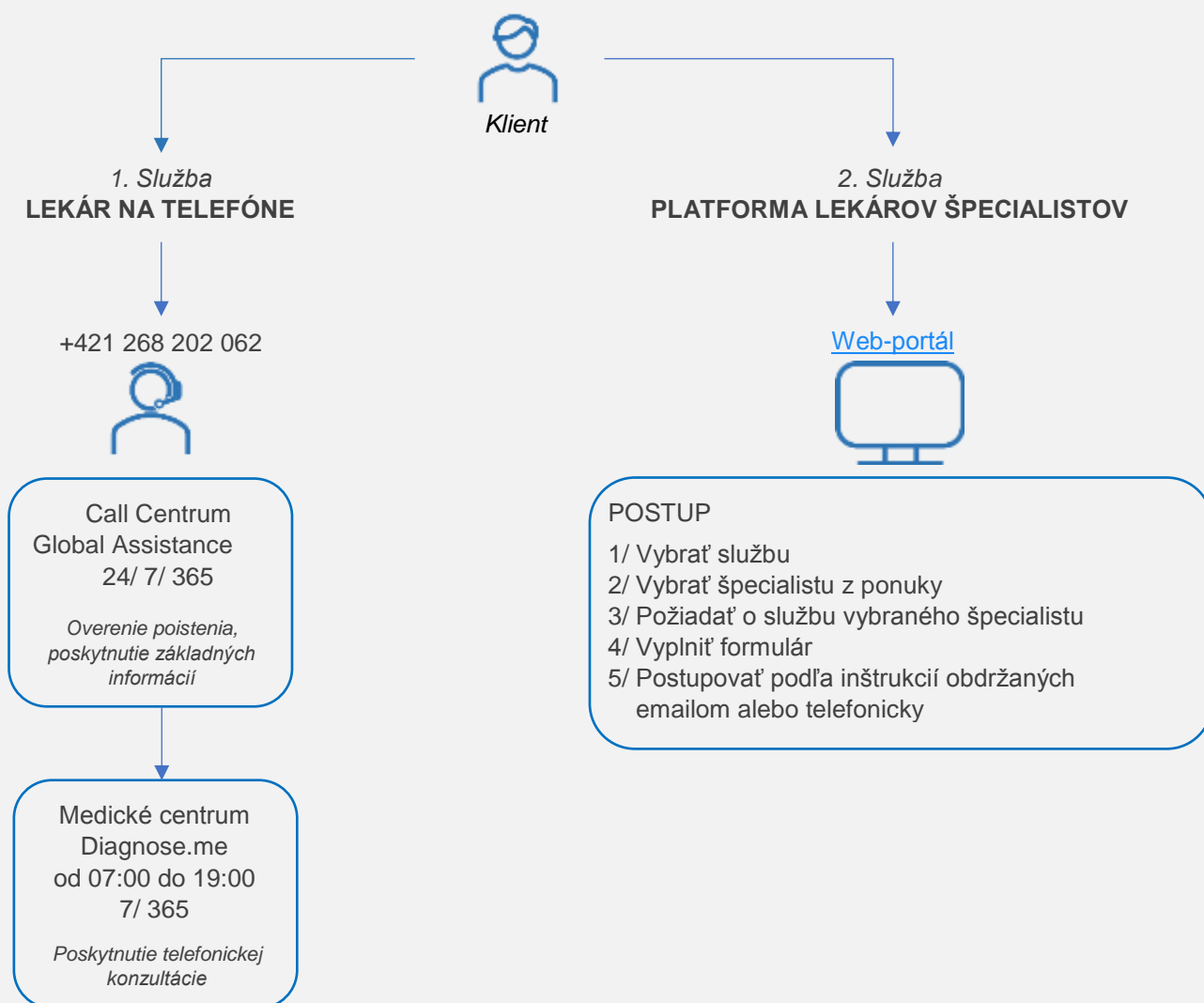
d) **Slovenskí lekári špecialisti**

Popis - online konzultácia so slovenskými lekármi špecialistami v dĺžke 15-20 minút/ jedenkrát v mesiaci počas trvania poistenia. Služba zahŕňa možnosť priamej konzultácie v oblasti internej medicíny, pediatrie, neurológie, otorinolaryngológie, dermatológie, cievnej chirurgie, gynekológie, ortopedie a diabetológie.

e) **COVID-19 poradňa**







Popis – online konzultácia s pneumológom na tému zvládnutia pandémie COVID-19 a následkov ochorenia. Služba bude poskytovaná podľa vývoja pandemickej situácie v Slovenskej republike.

### POSTUP KLIENTA PRI VYŽIADANÍ SI ASISTENČNEJ SLUŽBY









## WEB-PORTAL

### AD 1 – VYBRAŤ SLUŽBU (KLIENT)

<p><b>Druhý lekársky názor</b></p> <p>posúdenie zdravotnej dokumentácie klienta zahraničnými špecialistami</p> <p><a href="#">Viac info</a></p> 	<p><b>Odborníci na duševné zdravie</b></p> <p>telefonická alebo video konzultácia s psychológom, terapeutom alebo koučom</p> <p><a href="#">Viac info</a></p> 
<p><b>Slovenskí špecialisti</b></p> <p>telefonická alebo video konzultácia s lekárom špecialistom</p> <p><a href="#">Viac info</a></p> 	<p><b>Lekár na telefóne</b></p> <p>12/7 linka s odborným zdravotníckym personálom</p> <p><a href="#">Viac info</a></p> 
<p><b>Personalizovaná onkológia</b></p> <p>molekulárna diagnostika na určenie cielej terapie</p> <p><a href="#">Viac info</a></p> 	<p><b>Covid-19 poradňa</b></p> <p>služby pre lepšie zvládnutie ochorenia COVID-19 a jeho následkov</p> <p><a href="#">Viac info</a></p> 

### AD 2/ VYBRAŤ ZO ZOZNAMU POŽADOVANÉHO ŠPECIALISTU (KLIENT)

 <p><b>MUDr. Ronnie Šandorová Traubnerová</b> Neurologička</p>	 <p><b>MUDr. Michaela Blaško</b> Dermatologička</p>	 <p><b>MUDr. Tibor Molčan</b> Členný chirurg</p>
 <p><b>MUDr. Zoltán Goldenberg</b> Neurolog</p>	 <p><b>MUDr. Dagmar Gavorníková</b> Gynekologička</p>	 <p><b>MUDr. Ján Siváček</b> Otorinolaryngológ</p>

### AD 3/ POŽIADAŤ O SLUŽBU KLIKNUŤÍM NA „NAPLÁNOVAŤ KONZULTÁCIU“ (KLIENT)

(pri službe Druhý lekársky názor „Získať odborný posudok“ a pri službe Personalizovaná onkológia „Objednať diagnostický test“)



MUDr. Ronnie Šandorová  
Traubnerová  
Neurologička

Naplánovať konzultáciu

#### AD 4/ VYPLNIŤ A ODOSLAŤ FORMULÁR (KLIENT)

Slovenskí lekári špecialisti, Platforma mentálneho zdravia

Druhý lekársky názor

Naplánovať konzultáciu

E-mail

Titul a priezvisko

Profesionálny titul

Číslo praxe

Potvrdiť

Kliknutím na "Potvrdiť" súhlasíte s dokumentami Záväzky odborníkov osobných údajov a Podmienky používania

Získať odborný posudok

E-mail

Uveďte, aké príznaky dokladáte/  
aké k dispozícii (MRI, CT, laboratórny...)

Číslo ambulancie

Potvrdiť

Kliknutím na "Potvrdiť" súhlasíte s dokumentami Záväzky odborníkov osobných údajov a Podmienky používania

Personalizovaná onkológia

Objednať diagnostický test

AD 5/ POSTUPOVAŤ PODĽA INŠTRUKCIÍ OBDRŽANÝCH NA EMAIL, KTORÝ STE ZADALI DO FORMULÁRA, RESP. PODĽA TELEFONICKÝCH POKYNOV OPERÁTORA CALL CENTRA