

MANUÁL

PRE POSTUP PRI VÝBERE A VYUŽITÍ DHS 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 poskytlí adekvátnu podporu pri riešení bežnej ako aj závažnej situácie vzniknutej zmenou Vášho zdravotného stavu. Naši slovenskí a medzinárodní lekári špecialisti sú prostredníctvom telefonической linky, web-portálu alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie 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 zmluvnými partnermi bez teritoriálneho obmedzenia (*územná platnosť – celý svet*).

Veríme, že s našimi službami budete spokojní.

Podrobnosti o rozsahu jednotlivých asistenčných služieb nájdete v DHS asistenčných podmienkach, ktoré tvoria súčasť poisťnej 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 číslo +421 268 202 062 alebo emailom na global@globalassistance.sk.

Váš *Global Assistance* tím

ROZDELENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

1. Linka zdravia

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 objednávaní. 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 ošetrojúcim 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.

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.

b) **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.

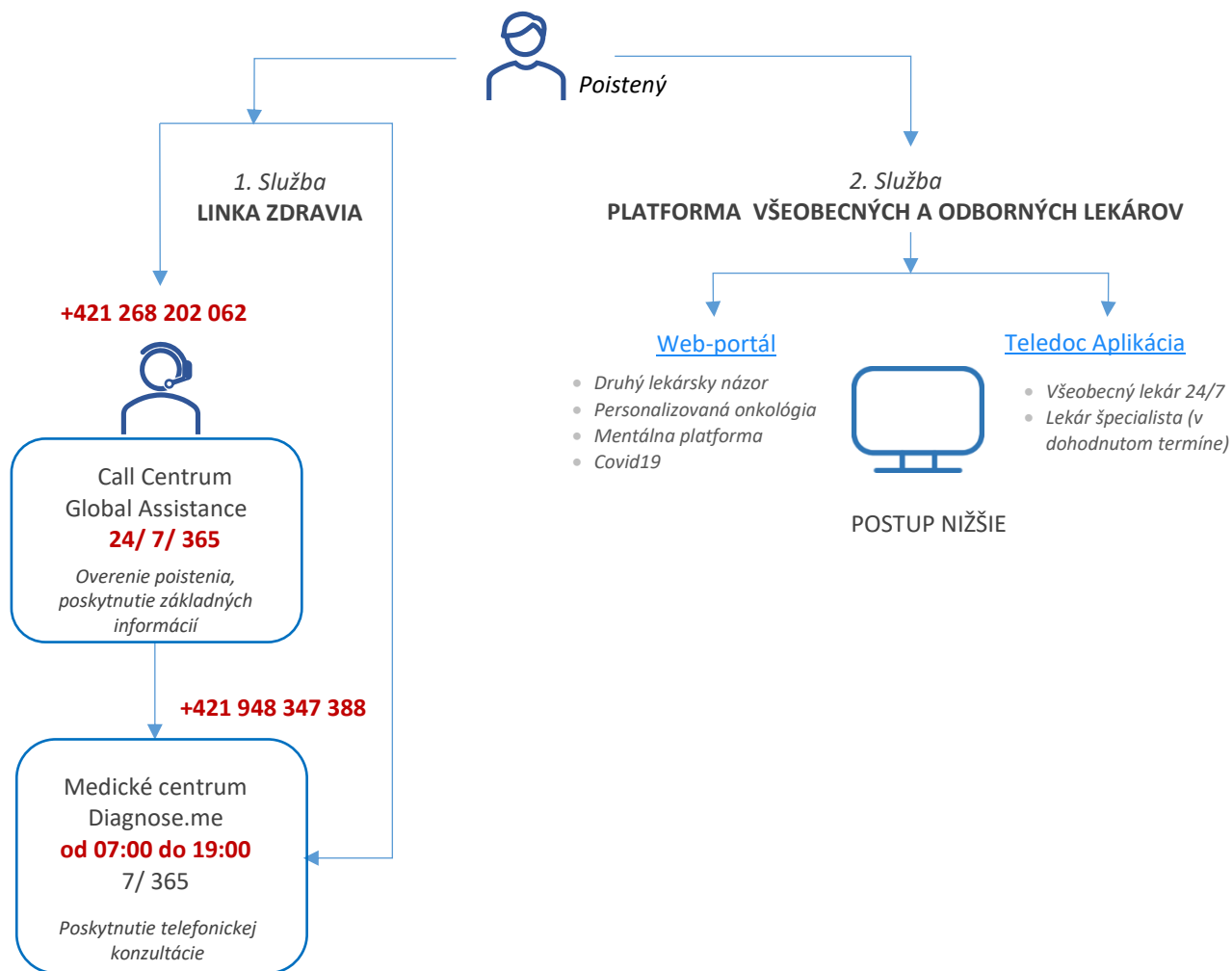
c) **Teledoc služba**

Popis - online konzultácia so slovenskými lekármi špecialistami v dĺžke 15-20 minút prostredníctvom mobilnej aplikácie. Teledoc služba zahŕňa možnosť priamej konzultácie v oblasti internej medicíny, pediatrie, neurológie, otorinolaryngológie, dermatológie, cievnej chirurgie, gynekológie, ortopédie a diabetológie. Využívanie tejto asistenčnej služby nie je limitované.

d) **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. Využívanie tejto asistenčnej služby nie je limitované.

POSTUP POISTENÉHO PRI VYŽIADANÍ SI ASISTENČNEJ SLUŽBY



WEB-PORTAL

AD 1 – VYBRAŤ SLUŽBU (KLIENT)

Druhý lekársky názor

posúdenie zdravotnej dokumentácie
klienta zahraničnými špecialistami

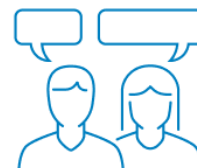
Viac info



Odborníci na duševné zdravie

telefonická alebo video konzultácia s
psychológom, terapeutom alebo koučom

Viac info



Teledoc služby

telefonická alebo video konzultácia so
všeobecným lekárom (24/7) a lekárom
špecialistom (v dohodnutom termíne)

Viac info



Lekár na telefóne

12/7 linka s odborným zdravotníckym
personálom

Viac info



Personalizovaná onkológia

molekulárna diagnostika na určenie
cielej terapie

Viac info



Covid-19 poradňa

služby pre lepšie zvládnutie ochorenia
COVID-19 a jeho následkov

Viac info



AD 2/ VYBRAŤ ZO ZOZNAMU POŽADOVANÉHO ŠPECIALISTU (KLIENT)



MUDr. Ronnie Šandorová Traubnerová
Neurologička



MUDr. Michaela Blaško
Dermatologička



MUDr. Tibor Molčan
Cievny chirurg



MUDr. Zoltán Goldenberg
Neurológ



MUDr. Dagmar Gavorníková
Gynekologička



MUDr. Ján Siváček
Otorinolaryngológ

AD 3/ POŽIADAŤ O SLUŽBU KLIKNUTÍM 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 E-mail Téma poradenstva Preferovaný termín Číslo zmluvy	Naplánovať konzultáciu Získať odborný posudok E-mail Uveďte, akú zdravotnú dokumentáciu máte k dispozícii (MRI, CT, lekárske správy,...) Číslo zmluvy
Potvrdiť Kliknutím na "Potvrdiť" súhlasíte s dokumentami Zásady ochrany osobných údajov a Podmienky používania	Potvrdiť Kliknutím na "Potvrdiť" súhlasíte s dokumentami Zásady ochrany osobných údajov a Podmienky používania

AD 5/ POSTUPOVAŤ PODĽA INŠTRUKCIÍ OBDRŽANÝCH NA EMAIL, KTORÝ STE ZADALI DO FORMULÁRA, RESP. PODĽA TELEFONICKÝCH POKYNOV OPERÁTORA CALL CENTRA
*POZNÁMKA: DRUHÝ LEKÁRSKY NÁZOR JE MOŽNÉ SI NECHAŤ VYPRACOVAŤ NA DIAGNÓZU Z DOLE UVEDENÉHO ZOZNAMU

Používanie Teledoc mobilnej aplikácie

1. Stiahnite si MyTeleDoc aplikáciu z [Global webstránky](#), Apple Store alebo Google PlayStore (napr. naskenovaním priloženého QR kódu).

(odporúčaná verzia OS pre app myTeleDoc: iOS10 alebo Android 10)



Scan me!

2. Pre založenie účtu v mobilnej aplikácii zvolte **Zaregistrujte sa**. Ak už účet máte, zvolte **Prihlásiť sa**.
3. **Registrácia:** zvolte si e-mailovú adresu a heslo, ktoré musí obsahovať 1 veľké písmeno a špeciálny znak a musí mať dĺžku minimálne 8 znakov.

13:09
App Store

Vytvorte si účet

E-mail
Sem zadajte e-mail

Heslo
Sem zadajte heslo

☐ Súhlasím s Podmienky používania
☐ Súhlasím s prijímaním noviniek od TeleDoc a marketingovej ponuky

Pri registrácii do našej služby súhlasíte s našimi GDPR

Prihlásiť sa

Máte už účet?
PRIHLÁSIŤ SA

13:10
App Store

Back Prihlásiť sa

Overenie

Na váš e-mail bol zaslaný overovací kód. Ak chcete pokračovať, zadajte ho tu:

Overovací kód
Sem zadajte overovací kód

Nedostali ste e-mail? Získajte nový kód

Potvrdiť

4. Otvorte svoj e-mail a správu, ktorú ste dostali z Teledocu, skopírujte verifikačný kód. Ten potom zadajte do aplikácie.

5. Zadajte osobné údaje

Zadajte svoje meno a ostatné osobné údaje. Neskôr tiež môžete zadať detaily o svojom zdravotnom stave.

13:10
App Store

Osobné údaje

Krok 1 / 1

Osobné údaje

Krstné meno *
Sem zadajte krstné meno

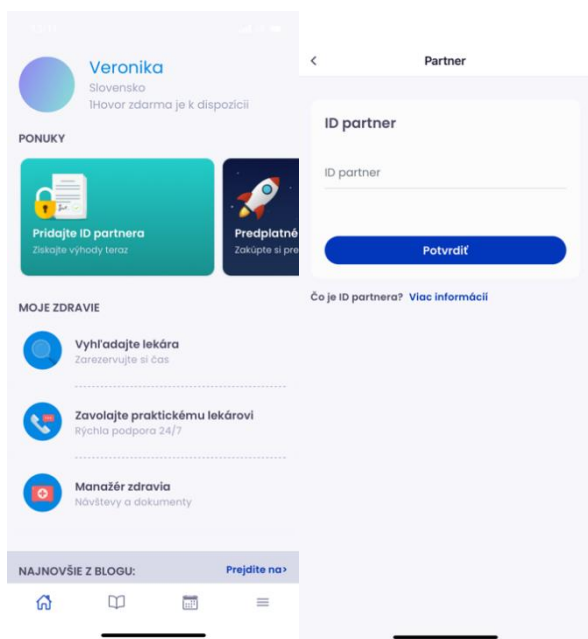
Priezvisko *
Sem zadajte priezvisko

Narodeniny

1.	decembra	2019
2.	januára	2020
3.	februára	2021
4.	marca	2022
5.	apríla	2023
6.	mája	2024
7.	júna	2025

Pohlavie
☐ Muž ☐ Žena

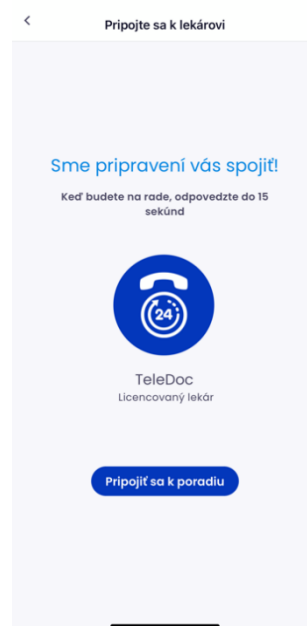
Potvrdiť



6. Váš účet je založený!

Do časti Pridajte ID partnera následne zadajte **číslo svojej poistnej zmluvy**, aby ste aplikáciu mohli využívať bezplatne a neobmedzene.

1. Môžete využívať službu volania so všeobecným lekárom, ktorá je k dispozícii každý deň, 24/7,
 - stlačte Rýchla podpora 24/7, aby ste sa skontaktovali s jedným z našich dostupných lekárov,
 - zvolíte Pripojiť sa k poradiu, aby ste mohli byť presmerovaný k dostupnému lekárovi,
 - tlačidlo sa zmení na Pripojiť sa k hovoru hneď, ako je lekár k dispozícii,
 - potvrdíte hovor.

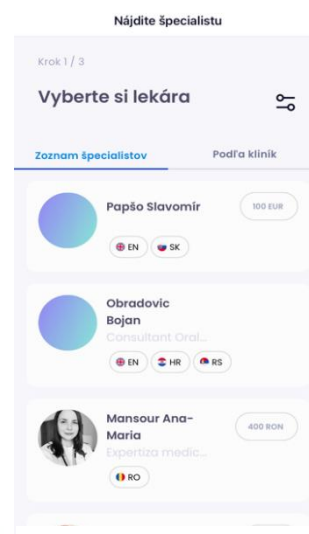




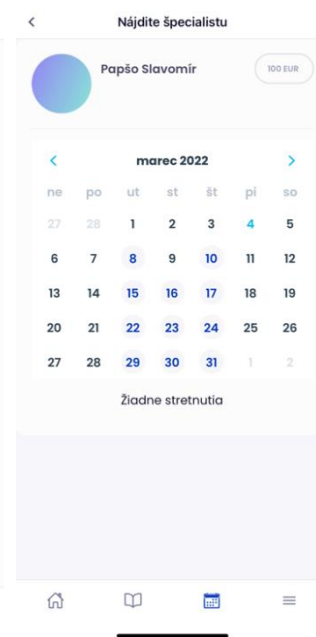
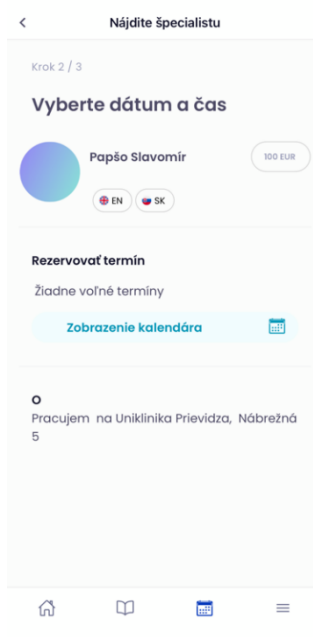
2. Môžete využívať službu online konzultácií so špecializovanými lekármi

a) stlačte „Vyhľadajte lekára“

b) Vyberte „Podľa kliník“ a vyberte si Teledoc Slovakia



c) Vyberte si vhodný dátum a čas podľa dostupnosti lekára



< Nájdite špecialistu

Krok 3 / 3

Pridajte podrobnosti

Papšo Slavomír 100 EUR

EN SK

Dátum: 15 mar 2022

Čas: 11:00

Trvanie: Do min

Osobné poznámky:

Píšte sem

Dokumenty:

+ Pridať dokument

Rezervovať termín

d) Zarezerwujte si stretnutie s vybraným lekárom

e) o akceptácii stretnutia lekárom budete informovaný v mobilnej aplikácii

Ak ste zadali správne ID partnera (číslo poistnej zmluvy), online stretnutie bude zdarma. V prípade akéhokoľvek problému prosím kontaktujte hello@teledoc.sk.

Zoznam diagnóz (Druhý lekársky názor)

1	Akútna pankreatitída (K85.-)	45	Akútny infarkt myokardu (I21.-)
2	Alzheimerova choroba (F00.-)	46	Aneuryzma a disekcia aorty (I71.-)
3	Ateroskleróza (I70.-)	47	Baktériový zápal pľúc (J15.-)
4	Bolesť v krížovej oblasti (M54.5)	48	Burzitída ruky (M70.1)
5	Cervikalgia (M54.2)	49	Chronická instabilita kolena (M23.5-)
6	Cysty v oblasti úst (K09.-)	50	Detská mozgová obrna (G80.-)
7	Difúzne poranenie mozgu (S06.2-)	51	Diskovitý meniskus (vrodený) (M23.1-)
8	Embólia a trombóza tepny (I74.-)	52	Emfyzém pľúc (J43.-)
9	Folikulový lymfóm (C82.-)	53	Ganglion menisku (M23.0-)
10	Hodgkinov lymfóm (C81.-)	54	Hyperplázia prostaty (N40)
11	Iná chronická obštrukčná choroba pľúc (J44.-)	55	Ischialgia (M54.3)
12	Kameň žľazy bez cholecystitídy (K80.2-)	56	Kameň žľazy s akútnou cholecystitídou (K80.0-)
13	Kameň žľazy s inou cholecystitídou (K80.1-)	57	Kaposiho sarkóm (C46.-)
14	Kardiomyopatia (I42.-)	58	Lymfocytová leukémia (C91.-)
15	Malígný melanóm kože (C43.-)	59	Mezotelióm (C45.-)
16	Migréna bez aury [bežná migréna] (G43.0)	60	Migréna s aurou [klasická migréna] (G43.1)
17	Monocytová leukémia (C93.-)	61	Mozgový infarkt, zapríčinený bližšie neurčeným uzáverom alebo zúžením prívodných mozgových tepien (I63.2)
18	Mozgový infarkt, zapríčinený embóliou mozgových tepien (I63.4)	62	Mozgový infarkt, zapríčinený embóliou prívodných mozgových tepien (I63.1)
19	Mozgový infarkt, zapríčinený trombózou mozgových tepien (I63.3)	63	Myeloická leukémia (C92.-)
20	Nefolikulový lymfóm (C83.-)	64	Neuromyelitis optica [Devicova choroba] (G36.0)
21	Opuch (R60.-)	65	Osteofyt (M25.7-)
22	Osteomyelitída (M86.-)	66	Osteoporóza s patologickou zlomeninou (M80.-)
23	Otras mozgu (S06.0)	67	Paréza tvárového nervu [Bellova obrna] (G51.0)
24	Pľúcny opuch (J81)	68	Pneumotorax (J93.-)
25	Poškodenie krčnej medzistavcovej platničky s myelopatiou (G99.2)	69	Poškodenie krčnej medzistavcovej platničky s radikulopatiou (M50.1)
26	Prietrže [hernie] (K40-K46)	70	Radikulopatia (M54.1-)
27	Roztrúsená skleróza [Sclerosis multiplex, Encephalomyelitis disseminata] (G35.-)	71	Séropozitívna reumatoidná artritída (M05.-)
28	Spondylolistéza (M43.1-)	72	Spondylolýza (M43.0-)
29	Subdurálne krvácanie po úraze (S06.5)	73	Trombóza, flebitída a tromboflebitída (I80.-)
30	Tuberkulóza (A15-A19)	74	Vápenatejúca tendinitída (M65.2-)
31	Vaskulárna demencia (F01.-)	75	Vaskulitída ohraničená na kožu (L95.-)
32	Vírusová meningitída (A87.-)	76	Vnútorné poškodenie kolenného kĺbu (M23.-)
33	Vnútromozgové krvácanie (I61.-)	77	Voľné teleso v kolennom kĺbe (M23.4-)
34	Vykĺbenie, vyvrtnutie a natiahnutie kĺbov a väzov plecového pletenca (S43.-)	78	Zhubný nádor mozgovomiechových obalov (C70.-)
35	Zhubný nádor hrtana (C32.-)	79	Zhubný nádor hrubého čreva (C18.-)
36	Zhubný nádor konečníka (C20)	80	Zhubný nádor kosti a kĺbovej chrupky končatín (C40.-)
37	Zhubný nádor krčka maternice (C53.-)	81	Zhubný nádor miechy, hlavových nervov a iných častí centrálnej nervovej sústavy (C72.-)
38	Zhubný nádor močového mechúra (C67.-)	82	Zhubný nádor mozgu (C71.-)
39	Zhubný nádor obličky okrem obličkovej panvičky (C64)	83	Zhubný nádor pažeráka (C15.-)
40	Zhubný nádor pečene a vnútropečeňových žľazových ciest (C22.-)	84	Zhubný nádor podžalúdkovej žľazy (C25.-)
41	Zhubný nádor priedušnice (C33)	85	Zhubný nádor prostaty (C61)
42	Zhubný nádor prsníka (C50.-)	86	Zhubný nádor semenníka (C62.-)
43	Zhubný nádor tenkého čreva (C17.-)	87	Zhubný nádor vaječníka (C56)
44	Zhubný nádor žalúdka (C16.-)	88	Zhubný nádor žľazy (C23)