

MANUÁL

PRE POSTUP PRI
VÝBERE A VYUŽITÍ DHS
ASISTENČNÝCH SLUŽIEB



Obsah

MANUÁL PRE POSTUP PRI VÝBERE A VYUŽITÍ DHS ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

Úvod	3
Rozdelenie asistenčných služieb	3
Postup poisteného pri vyžiadaní si asistenčnej služby	4
Web-portal	5
AD 1 - vybrať službu	5
AD 2 - vybrať zo zoznamu požadovaného špecialistu	5
AD 3 - požiadať o službu kliknutím na "Naplánovať konzultáciu" (klient)	6
AD 4 - postupovať podľa inštrukcií obdržaných na email	6
Používanie Teledoc mobilnej aplikácie	6
Zoznam diagnóz (Druhý lekársky názor)	10

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 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, 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 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.

Váš *Global Assistance* tím

Rozdelenie asistenčných služieb

1. Linka zdravia

Popis – možnosť využitia telefonической služby zdravotníckeho personálu, príp. interného lekára alebo pediatra 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.

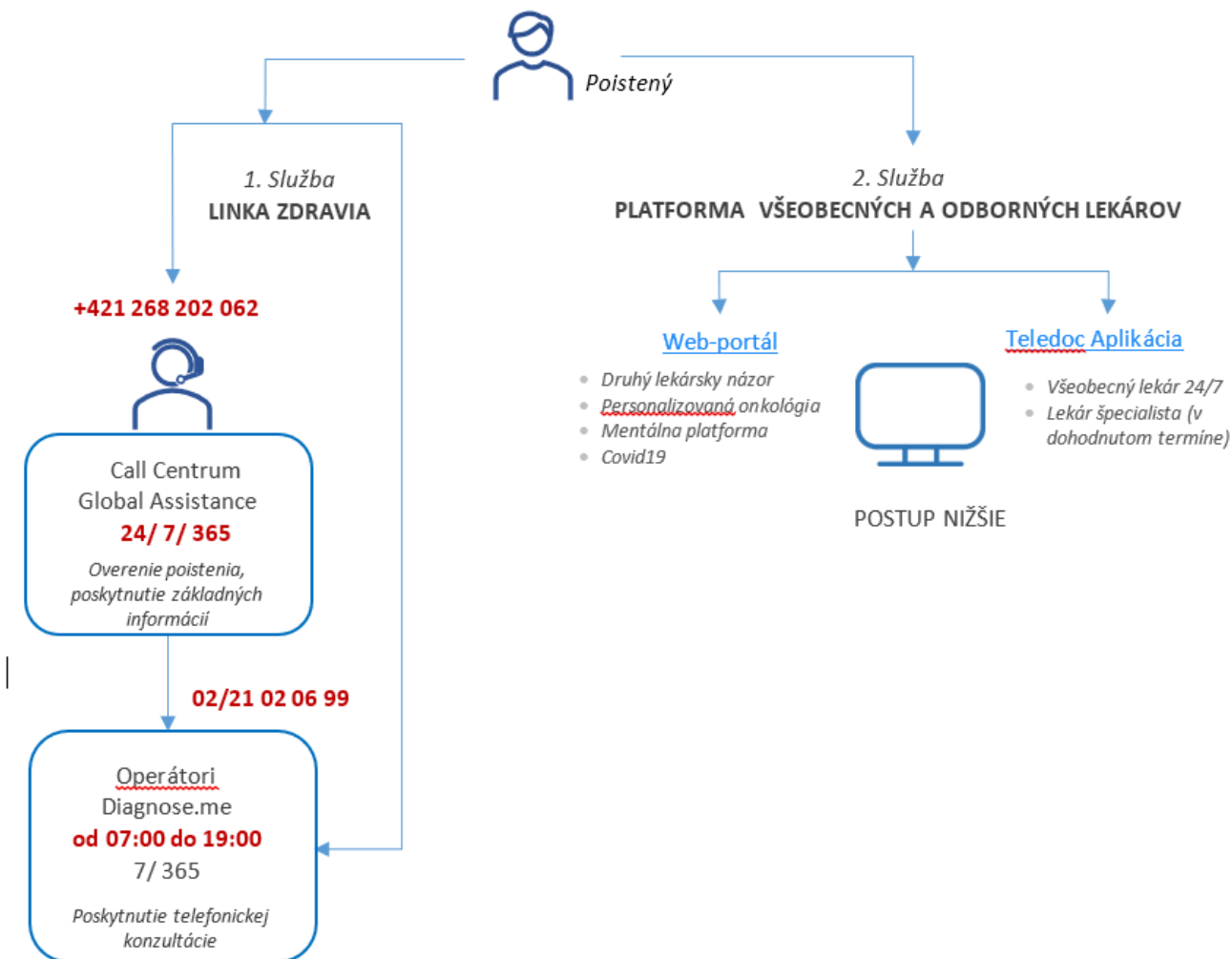
d) **Teledoc služba**

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, ortopedie a diabetológie. Využívanie tejto asistenčnej služby nie je limitované.

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. Využívanie tejto asistenčnej služby nie je limitované.

Postup poisteného pri vyžiadaní si asistenčnej služby












Web-portal

AD 1 – VYBRAŤ SLUŽBU (KLIENT)

<p>Druhý lekársky názor</p> <p>Posúdenie zdravotnej dokumentácie klienta zahraničnými špecialistami</p> <p>Viac info</p> 	<p>Odborníci na duševné zdravie</p> <p>Telefonická alebo video konzultácia s psychológom, terapeutom alebo koučom</p> <p>Viac info</p> 
<p>Aplikácia myTeleDoc</p> <p>Telemedicínske služby dostupné cez internet alebo mobilnú aplikáciu</p> <p>Viac info</p> 	<p>Linka zdravia</p> <p>12/7 linka s odborným zdravotníckym personálom</p> <p>Viac info</p> 
<p>Slovenskí špecialisti</p> <p>Telefonická alebo video konzultácia s lekárom špecialistom</p> <p>Viac info</p> 	<p>Personalizovaná onkológia</p> <p>Molekulárna diagnostika na určenie cieľenej terapie</p> <p>Viac info</p> 

AD 2/ VYBRAŤ ZO ZOZNAMU POŽADOVANÉHO ŠPECIALISTU (KLIENT)

 <p>MUDr. Peter Tatár, CSC. Internista</p>	 <p>MUDr. Patrik Karvan Pediater</p>	 <p>MUDr. Zoltán Goldenberg Neurológ</p>
 <p>MUDr. Ján Siváček Otorinolaryngológ</p>	 <p>MUDr. Ronnie Šandorová Traubnerová Neurologička</p>	 <p>MUDr. Tibor Molčan Cievny chirurg</p>
 <p>MUDr. Dagmar Gavorníková Gynekologička</p>	 <p>MUDr. Barbora Zoboková Diabetologička</p>	 <p>MUDr. Daniel Alexander Gynekológ</p>

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“)

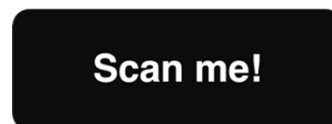
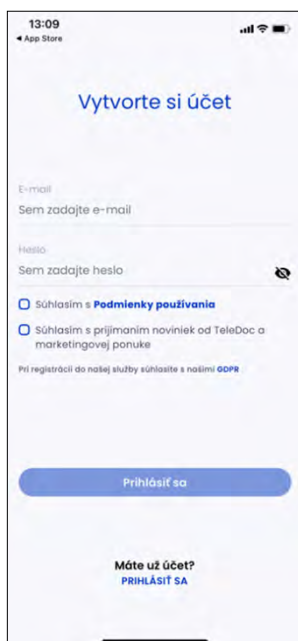
	<p>MUDr. Ronnie Šandorová Traubnerová Neurologička</p>
<p>Naplánovať konzultáciu</p> <p>Naplánovať konzultáciu</p> <p>E-mail</p> <p>Téma poradenstva</p> <p>Preferovaný termín</p> <p>Číslo zmluvy</p> <p>Potvrdiť</p> <p><small>Kliknutím na "Potvrdiť" súhlasíte s dokumentami Zásady ochrany osobných údajov a Podmienky používania</small></p>	<p>Získať odborný posudok</p> <p>E-mail</p> <p>Uveďte, akú zdravotnú dokumentáciu máte k dispozícii (MRI, CT, lekárske správy,...)</p> <p>Číslo zmluvy</p> <p>Potvrdiť</p> <p><small>Kliknutím na "Potvrdiť" súhlasíte s dokumentami Zásady ochrany osobných údajov a Podmienky používania</small></p>

AD 4/ 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*

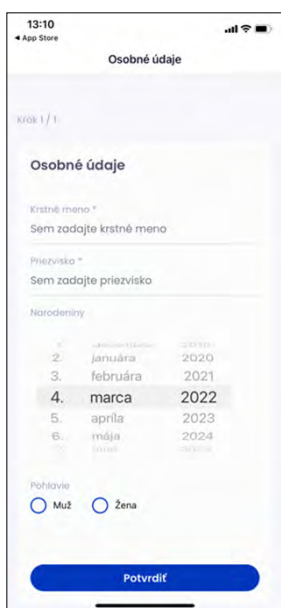
Používanie Teledoc mobilnej aplikácie

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)



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.

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

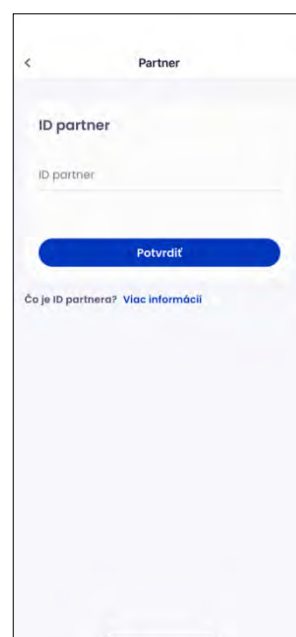
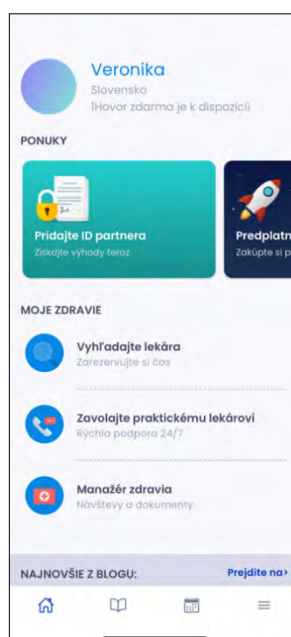


5. Zadajte osobné údaje.

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

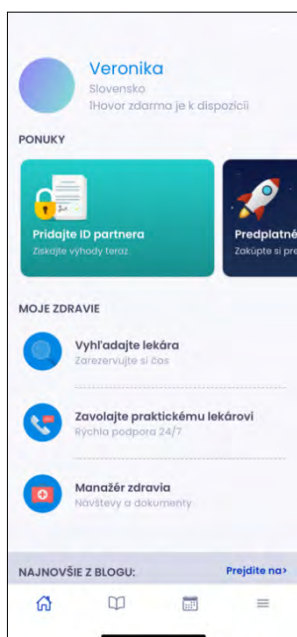
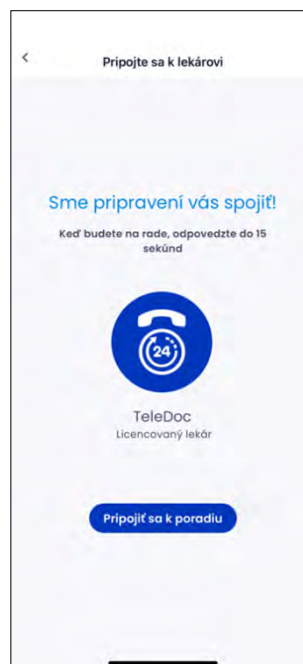
6. Váš účet je založený!

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



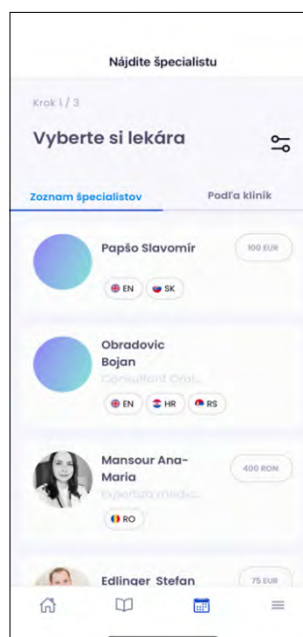
Služba volania so všeobecným lekárom

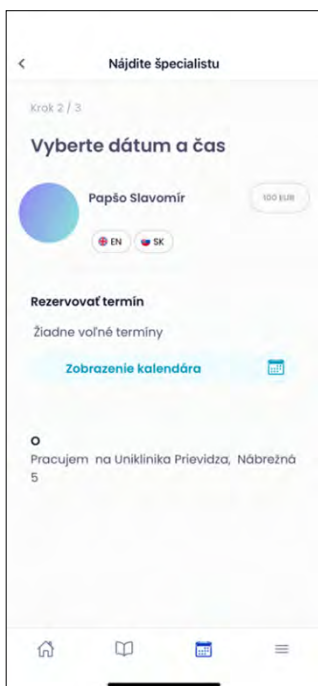
1. Môžete využívať službu volania so všeobecným lekárom, ktorá je k dispozícii každý deň, 24/7,
 - stlačte Rýchla podpora 24/7, aby ste sa skontakovali s jedným z našich dostupných lekárov,
 - zvoľte Pripojiť sa k poradiu, aby ste mohli byť presmerovaný k dostupnému lekárovi,
 - tlačidlo sa zmení na 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“

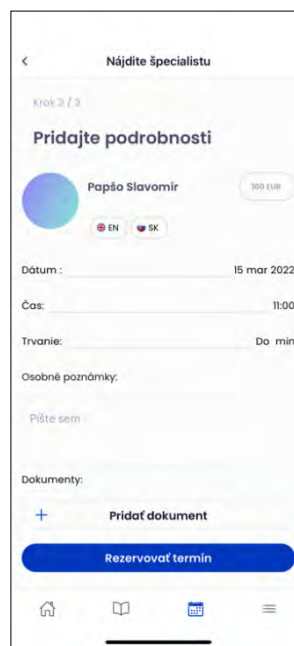
b) Vyberte „Podľa kliník“ a vyberte si Teledoc Slovakia





c) Vyberte si vhodný dátum a čas podľa dostupnosti lekára

d) Zarezervujte si stretnutie s vybraným lekárom



e) o akceptácii stretnutia lekárom budete informovaný v mobilnej aplikácii

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

Zoznam diagnóz (Druhý lekársky názor)

1	Akútna pankreatitída (K85.-)
2	Alzheimerova choroba (F00.-)
3	Ateroskleróza (I70.-)
4	Bolesť v krížovej oblasti (M54.5)
5	Cervikalgia (M54.2)
6	Cysty v oblasti úst (K09.-)
7	Difúzne poranenie mozgu (S06.2-)
8	Embólia a trombóza tepny (I74.-)
9	Folikulový lymfóm (C82.-)
10	Hodgkinov lymfóm (C81.-)
11	Iná chronická obštrukčná choroba pľúc (J44.-)
12	Kameň žlčníka bez cholecystitídy (K80.2-)
13	Kameň žlčníka s inou cholecystitídou (K80.1-)
14	Kardiomyopatia (I42.-)
15	Maligný melanóm kože (C43.-)
16	Migréna bez aury [bežná migréna] (G43.0)
17	Monocytočná leukémia (C93.-)
18	Mozgový infarkt, zapríčinený embóliou mozgových tepien (I63.4)
19	Mozgový infarkt, zapríčinený trombózou mozgových tepien (I63.3)
20	Nefolikulový lymfóm (C83.-)
21	Opuch (R60.-)
22	Osteomyelitída (M86.-)
23	Otras mozgu (S06.0)
24	Pľúcny opuch (J81)
25	Poškodenie krčnej medzistavcovej platničky s myelopatiou (G99.2)
26	Prietrže [hernie] (K40-K46)
27	Roztrúsená skleróza [Sclerosis multiplex, Encephalomyelitis disseminata] (G35.-)
28	Spondylolistéza (M43.1-)
29	Subdurálne krvácanie po úraze (S06.5)
30	Tuberkulóza (A15-A19)
31	Vaskulárna demencia (F01.-)
32	Vírusová meningitída (A87.-)
33	Vnútromozgové krvácanie (I61.-)
34	Vykĺbenie, vyvrtnutie a natiiahnutie kĺbov a väzov pľúcneho pletenca (S43.-)
35	Zhubný nádor hrtana (C32.-)
36	Zhubný nádor konečníka (C20)
37	Zhubný nádor krčka maternice (C53.-)
38	Zhubný nádor močového mechúra (C67.-)
39	Zhubný nádor obličky okrem obličkovej panvičky (C64)
40	Zhubný nádor pečene a vnútropečeňových žľazových ciest (C22.-)
41	Zhubný nádor priedušnice (C33)
42	Zhubný nádor prsníka (C50.-)
43	Zhubný nádor tenkého čreva (C17.-)
44	Zhubný nádor žalúdka (C16.-)

45	Akútny infarkt myokardu (I21.-)
46	Aneurizma a disekcia aorty (I71.-)
47	Baktériový zápal pľúc (J15.-)
48	Burzitída ruky (M70.1)
49	Chronická instabilita kolena (M23.5-)
50	Detická mozgová obrna (G80.-)
51	Diskovitý meniskus (vrodený) (M23.1-)
52	Emfyzém pľúc (J43.-)
53	Ganglion menisku (M23.0-)
54	Hyperplázia prostaty (N40)
55	Ischialgia (M54.3)
56	Kameň žlčníka s akútnou cholecystitídou (K80.0-)
57	Kaposiho sarkóm (C46.-)
58	Lymfocytová leukémia (C91.-)
59	Mezotelióm (C45.-)
60	Migréna s aurou [klasická migréna] (G43.1)
61	Mozgový infarkt, zapríčinený bližšie neurčeným uzáverom alebo zúžením prívodných mozgových tepien (I63.2)
62	Mozgový infarkt, zapríčinený embóliou prívodných mozgových tepien (I63.1)
63	Myeloická leukémia (C92.-)
64	Neuromyelitis optica [Devicova choroba] (G36.0)
65	Osteofyt (M25.7-)
66	Osteoporóza s patologickou zlomeninou (M80.-)
67	Paréza tvárového nervu [Bellova obrna] (G51.0)
68	Pneumotorax (J93.-)
69	Poškodenie krčnej medzistavcovej platničky s radikulopatiou (M50.1)
70	Radikulopatia (M54.1-)
71	Séropozitívna reumatoidná artritída (M05.-)
72	Spondylolýza (M43.0-)
73	Trombóza, flebitída a tromboflebitída (I80.-)
74	Vápenatejúca tendinitída (M65.2-)
75	Vaskulitída ohraničená na kožu (L95.-)
76	Vnútorné poškodenie kolenného kĺbu (M23.-)
77	Voľné teleso v kolennom kĺbe (M23.4-)
78	Zhubný nádor mozgovomiechových obalov (C70.-)
79	Zhubný nádor hrubého čreva (C18.-)
80	Zhubný nádor kosti a kĺbovej chrupky končatín (C40.-)
81	Zhubný nádor miechy, hlavových nervov a iných častí centrálnej nervovej sústavy (C72.-)
82	Zhubný nádor mozgu (C71.-)
83	Zhubný nádor pažeráka (C15.-)
84	Zhubný nádor podžalúdkovej žľazy (C25.-)
85	Zhubný nádor prostaty (C61)
86	Zhubný nádor semenníka (C62.-)
87	Zhubný nádor vaječníka (C56)
88	Zhubný nádor žlčníka (C23)