



Orvosi Call Center Szolgáltatási Feltételek

I. fejezet

Az orvosi call center szolgáltatás főbb jellemzői:

- (1) A szolgáltatás célja, hogy szakorvosok telefonon laikusoknak szóló egészségügyi információkat szolgáltatassanak az ügyfeleknek.
- (2) Az orvosi segélyhívó központban szakorvosok válaszolják meg a beérkező hívásokat, és tájékoztatást adnak aközvetkezőkérdések esetén:
 - a) egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések
 - b) tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően
 - c) tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeleteről
 - d) tájékoztatás ügyeletés gyógyszerterákról
 - e) tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről
- (3) A 24 órás orvosi segélyhívó szolgáltatást az ügyfél a kockázatviselés teljes tartama alatt, az év minden napján, a nap 24 órájában a 06 40 30 30 30-as, AXAline telefonszámon veheti igénybe.

II. fejezet

A szolgáltató és felelőssége

- (1) Az AXA Pénztárszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) nyújtja az Advance Medical Hungary Kft. igénybevitelével. Ennek keretében 24 órás segélyhívó szolgáltatást nyújt.
- (2) A telefonon adott orvosi szakvélemény az érintett páciens betegségének megítélését szolgáló kiegészítő információ, konzultatívjellegű szakvélemény.
- (3) A pontos diagnózis felállítása, és a helyes kezelés megválasztása telefonbeszélgetés alapján nem lehetséges, így a telefonon történő orvosi konzultáció nem helyettesíti a személyes orvos-beteg találkozást és a betegvizsgálatot.
- (4) A telefonon adott orvosi vélemény hibás értelmezéséért, illetve helytelen felhasználásáért sem a Szolgáltató, sem az Advance Medical Kft. nem vállal felelősséget.
- (5) Szolgáltató receptfelírást, kórházba, járóbeteg-szakellátásra történő beutalást, személyes betegvizsgálatot nem végez.
- (6) Szolgáltató a telefonbeszélgetések során tudomására jutott személyes adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat kizárólag a telefonáló kérdéseinek megválaszolására céljából használja fel, és harmadik fél részére nem adja tovább.

III. fejezet

Igénybevitel feltételei

- (1) A Szolgáltatás csak a Nemzetközi Orvosi Szakvélemény szolgáltatással együtt vehető igénybe.
- (2) A szolgáltatás nyújtása keretében az AXA Önkéntes Egészségpénztár a Szolgáltató megkeresése és az ügyfél hozzájárulása alapján az igénybe vevő számláján a szolgáltatás havi díjának megfelelő összeget zárolja és kifizeti. A szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben az AXA Önkéntes Egészségpénztárnál vezetett egyéni számlán a szolgáltatások díja rendelkezésre áll. Amennyiben az egyéni számlán a díj nem áll rendelkezésre, a szolgáltatások nyújtása mindaddig szünetel, amíg a számlán a terheléskor nincsen a terhelés összegének megfelelő fedezet.



A Nemzetközi Orvosi Szakvélemény Szolgáltatási Feltételei

I. fejezet

A Nemzetközi Orvosi Szakvélemény (továbbiakban NOSz) főbb jellemzői

- (1) A szolgáltatás célja, hogy súlyos betegség esetén a beteg
 - (a) orvosi leletei
 - (b) és a beteget korábban ellátó orvos által készített első diagnózis alapján második orvosi szakvéleményhez jusson anélkül, hogy az otthonát el kelljen hagynia.
- (2) Az (a) és (b) alpontban felsorolt dokumentumok megléte előfeltétele a szolgáltatás igénybevételének.

II. fejezet

A szolgáltató és felelőssége

- (1) Az szolgáltatást az AXA Pénztárszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) nyújtja az Advance Medical Hungary Kft. igénybevételével.
- (2) Az egész világ területén a legkülönbözőbb orvosi szakterületeken dolgozó orvos szakértőkből és kórházakból álló nemzetközi hálózat teszi lehetővé, hogy a véleményezésre küldött minden egyes esethez a Szolgáltató megtalálja a legmegfelelőbb orvosszakértőt, függetlenül attól, hogy az adott specialista hol, melyik kórházban dolgozik.
- (3) A Szolgáltató által adott információk helytelen felhasználásáért vagy hibás értelmezéséért nem vállal felelősséget. A NOSz jogi vagy tudományos felhasználásához a Szolgáltató nem járul hozzá.
- (4) A Szolgáltató a NOSz-szal kapcsolatban esetlegesen felmerülő bármely igényt továbbítja az Advance Medical Hungary Kft. felé, ám ezen igények tekintetében a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal, és a NOSz-ban foglaltakkal kapcsolatban nem vonható felelősségre.

III. fejezet

Azon betegségek köre, melyek esetén a NOSz igénybe vehető

- (1) Onkológiai betegségek
- (2) Szívbetegségek, beleértve a szívsebészeti és angioplasztikai beavatkozást is
- (3) Szervátültetések
- (4) Neurológiai és idegsebészeti betegségek, beleértve az agyvérzést is
- (5) Bonyolult ortopédia beavatkozások
- (6) Születési rendellenességek
- (7) Idegrendszeri degeneratív betegségek és idegsorvadás
- (8) Veseelégtelenséggel kapcsolatos másodlagos problémák és betegségek

IV. fejezet

A NOSz igénybevételének korlátai

- (1) A NOSz a rendelkezésre álló orvosi/kórházi leletek, laboratóriumi eredmények, röntgen-vizsgálatok, biopsziák stb. alapján készül.
- (2) A specialista által készített NOSz a beküldött leletek pontosságának és hitelességének függvénye.
- (3) A szolgáltatás szakértői orvosi információval szolgál, melynek célja, hogy kiegészítse a beteg számára a kezelőorvosától kapott információt. Ezen információ semmi esetre sem kezelendő orvosi diagnózisként vagy kezelésre vonatkozó előírásként.
- (4) A NOSz nem helyettesíti a kezelőorvos szakvéleményét, ugyanis végleges diagnózis és helyes kezelés megállapításához elengedhetetlen a személyes orvos-beteg találkozás.
- (5) Közvetlenül a fent említett orvosi tanácsadásból és a második diagnózisból származó díjak és költségek benne foglaltatnak a NOSz szolgáltatásban, feltéve, ha a szolgáltatásokat a fentiek szerint kérelmezték.
- (6) Orvosi tanácsadásból vagy kezelésből, vizsgálatokból, jelentésekből, röntgenfelvételekből és más vizsgálat készítéséből eredő minden további ráfordítás, költség és díj a beteget terheli, még abban az esetben is, ha a második véleményezés által felderítendő betegséggel vagy klinikai állapottal kapcsolatban készültek.

V. fejezet

Igénybevétel feltételei

- (1) A Szolgáltatás csak az Orvosi Call-Center szolgáltatással együtt vehető igénybe.
- (2) A szolgáltatás nyújtása keretében az AXA Önkéntes Egészségpénztár a Szolgáltató megkeresése és az ügyfél hozzájárulása alapján az igénybe vevő számláján a szolgáltatás havi díjának megfelelő összeget zárolja és kifizeti.

A szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben az AXA Önkéntes Egészségpénztárnál vezetett egyéni számlán a szolgáltatások díja rendelkezésre áll. Amennyiben az egyéni számlán a díj nem áll rendelkezésre, a szolgáltatások nyújtása mindaddig szünetel, amíg a számlán a terheléskor nincsen a terhelés összegének megfelelő fedezet.

- (3) A szolgáltatás igénybevétele a 6. hónaptól önrész nélkül vehető igénybe, ezt megelőzően a szolgáltatást igénybe vevőnek önrészt kell fizetnie. Az önrész mértéke attól függ, hogy a szolgáltatást az előfizetés hányadik hónapjában veszi igénybe.

Ennek megfelelően az önrész mértéke:

- az 1. hónapban 1 000 000 Ft
- a 2. hónapban 800 000 Ft
- a 3. hónapban 600 000 Ft
- a 4. hónapban 400 000 Ft
- az 5. hónapban 200 000 Ft

Amennyiben az AXA Önkéntes Egészségpénztár egymást követő három hónapon keresztül fedezethiány miatt nem tudja a számlán zárolni a szolgáltatás havi díját, úgy a NOSz szolgáltatás esetében az önrész fizetés feltételei vonatkozásában a fedezet rendelkezésre állásának napjával újra kezdődik a 6 hónap számítása.