

METLIFE EUROPE LIMITED

A DR METLINE ASSZISZTENCIA SZOLGÁLTATÁSOK KÜLÖNÖS FELTÉTELEI - AUSZTRIA, NÉMETORSZÁG, ANGLIA (MET-A31, MET-A32, MET-A33, MET-A34)

Az asszisztencia szolgáltatásra szóló kiegészítő biztosítás a MetLife Europe Limited (a továbbiakban: biztosító) és a szerződő között jön létre a jelen feltételek szerint. A jelen feltételekben nem rendezett kérdésekben a főbiztosítás feltételei az irányadók. Amennyiben e különös feltételek bármely rendelkezése eltér a főbiztosítás feltételeiben foglaltaktól, úgy a különös feltételek az irányadók.

Mit nyújtanak az asszisztencia szolgáltatások?



Az asszisztencia szolgáltatásokat a Europ Assistance Kft. nyújtja.

1. § 7/24 Teledoktor szolgáltatás

(1) Teledoktor szolgáltatás alatt telefonon történő orvosi tanácsadást, illetve az egyéb szolgáltatási igény fogadására kijelölt kapcsolattartó központ működtetését kell érteni, melyet a biztosított, vagy vele egy háztartásban élő hozzátartozója a biztosító által rendelkezésre bocsátott telefonszám felhívásával érhet el Ausztriában, Németországban és Angliában. Az asszisztencia szolgáltató az alábbi telefonszámon fogadja a biztosított, vagy vele egy háztartásban élő hozzátartozóinak a hívását: **+36-1-465-3727. Az orvosi call center az év minden napján, napi 24 órában fogadja a hívásokat**, melyek rögzítésre kerülnek.

(2) A call center tanácsadás keretében a következőkről ad tájékoztatást magyar nyelven:

- a) Orvosi segítség (kórház, klinika, rendelő, orvos – ügyelet) megnevezése (címe, telefonszáma)
- b) Gyermekorvosi segítség (kórház, klinika, rendelő, orvos – ügyelet) megnevezése (címe, telefonszáma)
- c) Fogászati rendelő megnevezése (cím, telefonszám – ügyelet)
- d) Gyógyszertárak megnevezése (cím, telefonszám – ügyelet)
- e) Információ az egészségi állapotáról
- f) Orvosi szakkifejezések, kórházi zárójelentések magyarázata
- g) A laboratóriumi eredmények és ezekből eredő összefüggések magyarázata
- h) Orvosi eljárások magyarázata

(3) A szolgáltatás során az asszisztencia szolgáltató call centere által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek. Az asszisztencia szolgáltató erre a tényre a biztosított, vagy a vele egy háztartásban élő hozzátartozója figyelmét a telefonbeszélgetés előtt is szóban felhívja.

(4) A call center kapcsolattartó funkciója az alábbi szolgáltatások alapjául szolgál:

a) Amennyiben a nem megfelelő egészségi állapot miatt a kiválasztott egészségügyi intézménybe az eljutás önerőből nem megoldható, gondoskodik a szállítás megszervezéséről a szerződött, hivatalos betegszállítók által.

b) Amennyiben a nem megfelelő egészségi állapot miatt a biztosított nem tud gondoskodni otthoni teendőiről, vagy egészségügyi ápolásra van szüksége, a szerződéses ápolókból álló hálózattól kiválasztásra kerül a biztosítottnak leginkább megfelelő szakember, melynek költségét a szolgáltatás nem tartalmazza.

(5) A szolgáltatás igénybevételének feltételei

a) A biztosított, vagy vele egy háztartásban élő hozzátartozója felhívja az asszisztencia szolgáltató call centerét, ahol egy operátor vagy azonnal orvos válaszolja meg a hívást.

b) Megtörténik a telefonáló azonosítása, és a jogosultság ellenőrzése a biztosító által az asszisztencia szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatok alapján:

- név,
- kötvényszám és
- születési dátum ellenőrzése.

c) Orvosi kérdés kapcsán az operátor orvos munkatársnak továbbítja a hívást, aki megválaszolja a telefonáló kérdéseit.

d) Egyéb esetben az operátor rögzíti az ügyfél igényét, és az igényelt szolgáltatások feltételeinek megfelelően elkezd a szolgáltatások megszervezését és tájékoztatja a biztosítottat, vagy a vele egy háztartásban élő hozzátartozóját a folyamatról.

(6) A szolgáltatással kapcsolatban nincs várakozási idő, az a kockázatviselés első napjától igénybe vehető.

2. § Indexálás

A biztosító évente egyszer, minden év május elsejével indexálhatja az asszisztencia szolgáltatás költségét. A biztosító az index mértékét a főbiztosítás általános feltételeinek indexálásra vonatkozó pontjában részletezett módon határozza meg.

3. § Asszisztencia szolgáltató módosítása

A biztosító fenntartja a jogot az asszisztencia szolgáltató módosítására.

Budapest, 2015. november 1.