

Ellátásszervezés

Minden, amit a szolgáltatások igénybevételéről tudni kell



Hogyan tudom az ellátásszervezést igénybe venni?

- **online, interneten** keresztül (<https://globalassistance.hu> - a nap 24 órájában)
- vagy telefonon keresztül (+36 1 510 0050 - hétfőtől péntekig 8:00 és 20:00 óra között)
- Magyar és angol nyelven



Mi az online ellátás szervezés folyamata?

- Online ellátásszervezés regisztrációt követően vehető igénybe a <https://globalassistance.hu> honlapon keresztül. A regisztrációhoz a TAJ számára lesz szüksége, amennyiben rendelkezik ilyennel. Amennyiben nem, a regisztrációhoz kérje az ellátásszervező segítségét.
- Új foglalás kezdeményezése során az egészségügyi panasszal, illetve az igényelt orvosi szakterülettel kapcsolatos információkat kell megadnia a felületen.
- Ezt követően online naptárból van lehetőség időpontot foglalni azonnal, a rendelkezésre álló szabad időpontok, illetve orvosok közül.
- Az online felület használatához készítettünk egy segédletet, amelyet a [Global Assistance - Gyakran Ismételt Kérdések - Online regisztráció, Online időpontfoglalás](#) linken érhet el
- Online ellátásszervezés keretében jelenleg az alábbi szolgáltatások érhetők el: rizikófelmérés, járóbeteg szakellátás budapesti és vidéki szolgáltatókhoz, utólagos térítés valamint kis és nagyértékű diagnosztika egyes elemei.

online
regisztráció



információk
megadása



online
naptárból
időpont
foglalása



ellátás,
várakozás
nélkül



utána
értékelhetsz
minket





Mi a telefonos ellátás szervezés folyamata?

- Első lépésként hívja fel a call centert a **+36 1 510 0050** telefonszámon.
- A diszpécser személyes adatai (név, születési dátum, anyja neve és TAJ száma) segítségével beazonosítja Önt, valamint a rendelkezésére álló biztosítási csomagot, hogy lássa, milyen szolgáltatásokra jogosult.
- Az azonosítást követően a diszpécser megbeszéli Önnel az ellátási igényt. Ha szükséges, átkapcsolja a hívást egy orvos kollégához további részletek tisztázása céljából.
- Amennyiben járóbeteg szakellátást szeretne igénybe venni, az ellátásszervező egyeztetni Önnel, hogy a panasza alapján milyen szakorvosi vizitre van szüksége. Ehhez szükség esetén bekérheti a kapcsolódó orvosi dokumentumokat, amennyiben vannak ilyenek, ezek hiányában egyeztethet a call center orvosával, majd visszahívja Önt.
- Amennyiben diagnosztikai, nagyértékű diagnosztikai vagy egynapos sebészeti ellátást szeretne igénybe venni, a diszpécser bekéri Öntől az erre vonatkozó írásbeli orvosi javaslatot.
- Az ellátásszervező által bekért dokumentumokat elektronikus formában kérjük megküldeni az ellatasszervezo@globalassistance.hu e-mail címre. A dokumentumok bekérésének célja, hogy az ellátásszervező meg tudja ítélni az igénybevétel jogosultságát, illetve, hogy az Ön számára optimális, azaz szakmailag megfelelő és a lehető leggyorsabb betegutat tudja kialakítani.
- Előfordulhat, hogy a diszpécsernek egyeztetnie kell a biztosítóval is az ellátás megszervezése előtt.
- Ezt követően a diszpécser visszahívja Önt, hogy megállapodjanak a megfelelő időpont és helyszín tekintetében, majd befoglalja az időpontot az egészségügyi szolgáltatónál.
- A megszervezett időpontról e-mailben tájékoztatjuk.

felhívod
az orvosi
Call Centert



> megszervezzük
a vizsgálatot



> e-mailben
és telefonon
értesítünk



> ellátás,
várakozás
nélkül



> utána
értékelhetsz
minket



Eljárhatok más nevében is a telefonos ellátásszervezésnél?

- Kizárólag a saját nevében járhat el, azaz nem tud vizsgálatot szerveztetni más biztosított részére, még akkor sem, ha a biztosított közeli hozzátartozó.
- Kivételt képez ez alól az a kiskorú gyermek biztosított, akinek Ön a törvényes képviselője, illetve amikor rendelkezik az érintett biztosított aláírt meghatalmazásával, amelyet beszkennelve elektronikusan meg kell küldenie az ellátásszervező részére.

Kell-e beutaló ahhoz, hogy szolgáltatást tudjak igénybe venni?

- A szakorvosi vizsgálatok esetében írásbeli orvosi javaslat nem szükséges, az orvos-szakmai indokoltság azonban igen, amit az ellátásszervező ellenőriz.
- Diagnosztikai, nagyértékű diagnosztikai, illetve egynapos sebészeti ellátás csak írásbeli orvosi javaslat alapján szervezhető. Az orvosi javaslat lehet háziiorvosi, üzemorvosi vagy szakorvosi javaslat. Diagnosztikai vizsgálatok esetében az orvosi javaslat lehet ambuláns lap, háziiorvosi beutaló, szakorvosi javaslat. Amennyiben nagy értékű képalkotó vizsgálatra – MR, CT, PET-CT vagy endoszkópos vizsgálatra – van szükség, abban az esetben kizárólag a kezelő szakorvos javaslata alapján szervezhető meg a vizsgálat.
- Amennyiben nem áll rendelkezésre orvosi javaslat, akkor először szakorvosi vizsgálatot szerveznek Önnek és ezt követően a szakorvos javaslatára történik meg az esetleges további vizsgálatok szervezése.

Van lehetőségem saját orvoshoz menni, aki nem a szerződött partnerük?

Igen, a biztosítás keretében erre is van lehetőség. Amennyiben olyan szolgáltatónál kívánja az ellátást igénybe venni, amely nem szerződött az ellátásszervezővel, a biztosító csak **utólag**, az Ön nevére szóló **számla ellenében téríti meg a szolgáltatás díját**.

Ennek fontos **feltétele**, hogy az ellátásra az ellátásszervezővel történt **előzetes egyeztetést** követően kerüljön sor, és kizárólag olyan mértékig térít a biztosító, amennyibe az adott ellátás az ellátásszervező által ajánlott szerződött szolgáltatónál került volna. Ennek az összegnek a mértékéről a szolgáltatás igénylésekor az ellátásszervező tájékoztatja Önt.

Felhívjuk a figyelmét, hogy az igény végleges elbírálására az igénybevett szolgáltatással kapcsolatos számla és egészségügyi dokumentumok beküldését követően, azok alapján kerül sor.

Hogyan zajlik ilyenkor az utólagos térítés?

- Ön megfizeti a szolgáltatás költségét az ellátást végző orvosnak.
- Amennyiben az online felületünkön regisztrált ügyfél, lehetősége van az online felületen feltölteni az utólagos térítéshez szükséges dokumentumokat, azaz az Ön nevére és címére kiállított számlát és az egészségügyi dokumentumokat szkennelt formában, illetve meg tudja adni a bankszámlaszámot, amelyre az utalást kéri teljesíteni.
- Vagy szkennelve megküldi az ellátásszervezőnek az ellatasszervezo@globalassistance.hu e-mail címre a dokumentumokat és a bankszámlaszámot, amelyre a térítést kéri.
- Az utólagos térítésre valamennyi szükséges dokumentum hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül kerül sor.
- Külföldi szolgáltató által kiállított számlát a biztosító nem fogad el.

Van arra mód, hogy az általam megadott időpontban és helyszínen vegyem igénybe az ellátást?

- A szolgáltatásszervező egyezteti a vizsgálat helyszínét és időpontját a lehetséges alternatívák közül. A szolgáltatásszervező a szerződött partneri hálózatán belül szervezi az ellátást.
- Lehetősége van a szolgáltatásszervező szerződött partneri hálózatán kívüli szolgáltatót igénybe venni, ebben az esetben a biztosító utólag, számla ellenében téríti az ellátást.

Sürgős esetben (pl. baleset, rosszullét) is tudnak segíteni?

- Biztosítása a **sürgősségi ellátásra nem terjed ki**. Sürgősségi ellátás alatt az olyan vizsgálatokat, beavatkozásokat értjük, amelyek hiányában a beteg életveszélyes állapotba kerülhet, vagy maradandó egészségkárosodást szenved.
- Az ellátásszervező nem tud mentőt hívni a beteg, illetve a hozzátartozó helyett, és nem tud mentőt sem küldeni, mert a mentés az Országos Mentőszolgálat hatáskörébe tartozik.

- Fontos azonban tudni, hogy az életet veszélyeztető sürgősségi állapotok esetén az időtényezőnek nagy szerepe van a túlélés, illetve a felépülés szempontjából, ezért fontos, hogy a beteg mihamarabb hozzájusson a megfelelő ellátáshoz.
- A mentőszolgálat telefonszáma: **112**.
- Sürgősségi ellátást igénylő esetek – a teljesség igénye nélkül – eszméletvesztés, beszédzavar, bénulás, akut mellkasi fájdalom, epilepsziás görcs, súlyos fül-ladásérzés, vagy más riasztó tünet, amely felveti az életveszély gyanúját.

Mi történik akkor, ha valamiért nem tudok elmenni a megszervezett időpontban az orvoshoz?

- **Egyszer** van lehetősége az adott vizsgálat időpontját következmény nélkül módosítani, **legkésőbb 2 munkanappal a vizsgálat időpontja előtt.**
- **Fontos! Az ellátásszervezőnél tegye meg a vizsgálat lemondó bejelentését.**
- Amennyiben 2 munkanapon belül mondja le az időpontot, vagy nem mondja le, és nem jelenik meg a leszervezett vizsgálaton, vagy nem az ellátásszervezőn keresztül mondja le az időpontot, akkor a vizsgálat költségének 50%-át az ellátásszervező levonja az Ön éves keretösszegéből és ugyanezen vizsgálat megszervezésére legkorábban 3 hónap elteltével válik ismét jogosulttá, kivéve, ha igazolhatóan egy váratlan külső körülmény akadályozta Önt a vizsgálat lemondásban.

Van-e olyan szolgáltatás, amelyre nem terjed ki a biztosítási fedezet?

Igen. Az Általános Biztosítási Feltételek 15. pontja, illetve a Különös Biztosítási Feltételek 5. pontja tartalmazza a biztosítási szolgáltatásból kizárt ellátásokat.

*érted*