

Tabuľka služieb medicínskej asistencie (TSMA)

Medicínska asistencia je zaisťovaná poskytovateľom asistenčných služieb 24 hodín denne, 7 dní v týždni. V prípade služby Lekár na telefóne je možné dohodnúť konzultáciu s lekárom už do 30 minút od kontaktovania poskytovateľa asistenčnej služby. V prípade služby Právnik pre oblasť zdravia na telefóne budú pracovníkom poskytovateľa asistenčnej služby prevzaté podklady a následne dohodnutý čas konzultácie s právnikom.

Lekár na telefóne

Poskytnutie lekárskej informácie/konzultácie po telefóne lekárom asistenčnej služby podľa požiadaviek poisteného v nasledujúcich oblastiach:

Konzultácie zdravotného stavu

- vysvetlenie symptómov – vysvetlenie príznakov ochorenia, zdravotných ťažkostí, ďalších prípadných súvisiacich symptómov
- vysvetlenie možných príčin – vysvetlenie príčin popísaných symptómov a možný vplyv predchádzajúcich zdravotných komplikácií či aktivít

Vysvetlenie lekárskeho pojmu

- vysvetlenie bežne užívaných pojmov v zdravotníctve, zdravotníckych zariadeniach
- vysvetlenie skratiek a názvov z lekárskeho správ a iných lekárskeho odborných dokumentácií
- vysvetlenie latinských pojmov z lekárskeho dokumentácie
- vysvetlenie diagnóz (v rámci zaslanej dokumentácie), ich možných následkov a súvislostí
- vysvetlenie číselných kódov diagnóz
- vysvetlenie následného nutného postupu pri liečení pre danú diagnózu

Vysvetlenie laboratórnych výsledkov

- informácie o základných laboratórnych vyšetreniach
- účel jednotlivých vyšetrení
- forma jednotlivých vyšetrení a ich náročnosť pre pacienta
- vysvetlenie skratiek a základných typov nameraných hodnôt
- informácie o rozmedzí výsledkov jednotlivých hodnôt, vzťah týchto hodnôt k obvyklým výsledkom a naznačenie výkladu odchýlok od normálnych hodnôt

Vysvetlenie lekárskeho postupu

- vysvetlenie všeobecných postupov liečby daného ochorenia
- vysvetlenie všeobecných diagnostických postupov pri danom ochorení
- základné informácie o časovej náročnosti liečby jednotlivých ochorení

Informácie o liekoch a ich účinkoch

- informácie o účinných látkach lieku
- informácie o možných nežiaducich účinkoch

Vysvetlenie pojmu z oblasti prenatálnej problematiky

- informácie, na čo má tehotná žena nárok v rámci prenatálnych prehliadok, aké vyšetrenia a prečo sa vykonávajú

Právnik pre oblasť zdravia na telefóne

Poskytnutie právnej informácie/konzultácie po telefóne právnikom alebo zmluvným právnikom asistenčnej služby vybraným podľa konzultovanej problematiky v nasledujúcich oblastiach:

- výklad práv pacientov/poistencov
- právo na informácie (pacienta i blízkych osôb/príbuzných)
- ochrana práv pacienta
- výklad povinností pacientov/poistencov

- konzultácie na tému formálnej korešpondencie s jednotlivými subjektmi na trhu zdravotníckych služieb (žiadost', objednanie, žiadanka, sťažnosť a pod.)
- problematika platby a výberu poisťného
- dlžníci a ich práva a povinnosti
- kvalita výkonov poskytovateľov, reklamačné riadenie, revízia výkonov, reklamačné lehoty dané zákonom
- právne postavenie alternatívnej medicíny
- vzťah klienta/pacienta k jednotlivým subjektom na trhu zdravotníckych služieb
- súdny systém a možnosť domáhať sa práva
- súdne trovy a poplatky, lehoty
- zodpovednostné škody na zdraví
- problematika pracovných úrazov
- problematika chorôb z povolania
- problematika pochybenia a sankcií pri poskytovaní chirurgickej starostlivosti
- problematika pochybenia a sankcií pri poskytovaní lekárskej starostlivosti
- povinnosť mlčanlivosti zdravotníckych pracovníkov
- ochrana práva na náboženské presvedčenie u hospitalizovaných osôb
- transplantácie ľudských tkanív a orgánov – základné princípy právnej úpravy