Pravidlá objednávkového systému pre poistenca

Platnosť od 1.7.2017

Objednávkovým systémom rozumieme objednávkový systém v rámci Projektu integrovanej starostlivosti DôveraPomáha. Projekt DôveraPomáha je projekt spoločnosti DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s. (ďalej ako Poisťovňa), ktorý predstavuje integrovaný systém zabezpečenia zdravotnej starostlivosti postavený na princípoch riadenej zdravotnej starostlivosti a pozitívnej motivácie poistencov Poisťovne k aktívnej starostlivosti o svoje zdravie. Súčasťou Projektu sú aj programy pre chronicky chorých pacientov. Účelom Projektu je zlepšiť podmienky na poskytovanie kvalitnej a účelnej zdravotnej starostlivosti pre poistencov Poisťovne prostredníctvom spolupráce Poisťovne so zapojenými poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti. Projekt má zároveň za cieľ informovať poistencov Poisťovne a motivovať ich k zdravému spôsobu života, udržovaniu a zlepšovaniu zdravotného stavu, dodržiavaniu liečebného režimu a účelnému čerpaniu zdravotnej starostlivosti. Objednávkový systém slúži na smerovanie pacientov v rámci spolupracujúcej siete lekárov v Projekte. Vďaka objednávkovému systému vie lekár koordinovať liečbu pacienta a zabezpečiť včasné a pohodlné vyšetrenie bez čakania u kvalitného lekára.

Pre využívanie Objednávkového systému poistencom platia nasledujúce pravidlá:

1. Nárok na využitie Objednávkového systému má aktívny poistenec Poisťovne, ktorý má platnú kapitačnú dohodu s niektorou z ambulancií zapojených do Projektu, alebo je zapojený do programu pre chronicky chorých, ktorý je súčasťou Projektu, pričom existuje zdravotný dôvod na návštevu príslušnej ambulancie (ďalej ako Pacient). Pri prvej návšteve špecializovanej ambulancie musí byť Pacient na návštevu indikovaný všeobecným lekárom a musí mať platný výmenný/odporúčací lístok, s výnimkou situácií, kedy to zákon nevyžaduje. Zoznam zapojených ambulancií aj programov pre chronicky chorých sa nachádza na webovej stránke Projektu. Poisťovňa môže využívanie Objednávkového systému obmedziť na základe pravidiel popísaných nižšie.
2. Pre vytvorenie Objednávky platia nasledujúce pravidlá:
    a. Vytvorenie Objednávky sa dohaduje za prítomnosti (osobnej alebo na základe overenia totožnosti telefonicky) objednávaného pacienta, alebo jeho zákonného zástupcu.
    b. Objednať pacienta môže kontaktné centrum pre Projekt, alebo niektorý z jeho ošetrujúcich lekárov zapojených do Projektu. Ambulancia, ktorá objednávku vytvorí sa nazýva objednávajúca, ambulancia, ktorá je adresátom objednávky sa nazýva prijímajúcou.
    c. Objednávka je určená na presný termín (čas a deň), pričom je stanovený čas začiatku a predpokladaný čas konca podľa štandardnej dĺžky vyšetrenia, ktorú určí prijímajúca ambulancia.
    d. Objednávka môže vzniknúť iba na taký termín a do takej prijímacej ambulancie, ktorý bol prijímajúcou ambulanciou vyhradený pre Objednávkový systém a nie je obsadený. Objednanie nie je možné na dátumy pracovného pokoja a nahláseného prerušenia prevádzky prijímajúcej ambulancie. Objednanie tiež nie je možné na termíny po tzv. uzávierke, ktorá prebieha v ambulanciou určený počet dní pred každým termínom.
    e. Ambulancia môže tiež vytvoriť objednávku k sebe samotnej na ľubovoľný čas mimo termínov vyhradených pre Objednávkový systém pred uzávierkou. Táto Objednávka sa ďalej riadi rovnakými pravidlami, ako ostatné Objednávky.

Generálne riaditeľstvo:
DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.
Digital Park II.
Einsteinova 25
851 01 Bratislava

Fakturačné údaje:
DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.
IČO: 35 942 436, DIČ: 2022051130
IČ DPH: SK2022051130
Kód poisťovne: 24

Kontaktné informácie:
Zákaznícka linka: 0850 850 850
Fax: +421 2 572 64 254
E-mail: info@dovera.sk
www.dovera.sk

Registrácia: zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3627/B

f. Pri vytvorení objednávky za pacientovej fyzickej prítomnosti má pacient právo dostať tlačenú verziu objednávky.
g. Objednávkový systém nie je určený pre objednanie v prípade akútnej zdravotnej starostlivosti, kedy má ambulancia povinnosť pacienta prijať bezodkladne bez ohľadu na existujúcu objednávku.

3. Notifikácie
   a. Pokiaľ Poisťovňa pozná číslo na mobilný telefón pacienta, pošle dva pracovné dni pred vyšetrením SMS pripomienku. Pokiaľ Poisťovňa číslo nepozná, ale pozná e-mail pacienta, pošle dva pracovné dni pred vyšetrením e-mailovú pripomienku.
   b. Pacient má možnosť aktualizovať kontaktné údaje pri tvorbe objednávky, alebo priamou žiadosťou na kontaktné centrum.
4. Pre zrušenie, alebo zmenu termínu platia nasledujúce pravidlá:
   a. Zrušiť termín v budúcnosti môže objednávajúca aj prijímajúca ambulancia. Zrušením prijímajúcou ambulanciou rozumieme aj nahlásenie prerušenia prevádzky, alebo zmeny hodín vyhradených pre Objednávkový systém tak, že už nepokrývajú budúcu objednávku. V takomto prípade pacienta kontaktuje kontaktné centrum a dohodne s ním nový termín.
   b. Zmeniť termín môže kontaktné centrum na základe pacientovej žiadosti, alebo na základe obnovenia zrušeného termínu. Zmeniť termín môže tiež lekár za pacientovej prítomnosti.
   c. Odstrániť objednávku (teda, že prestane byť plánovaná v Objednávkovom systéme) môže ošetrujúci lekár, alebo kontaktné centrum po dohode s pacientom.
5. Pre absolvovanie vyšetrenia, na ktoré existuje objednávka platia nasledujúce pravidlá:
   a. Pacient je povinný sa na vyšetrenie pripraviť podľa pokynov prijímajúcej ambulancie, s ktorými ho oboznámi objednávajúca ambulancia alebo kontaktné centrum a obsahuje ich aj tlačená verzia objednávky.
   b. Prijímajúca ambulancia sa zaväzuje Pacienta prijať do 15 minút od termínu objednávky, okrem výnimočných situácií, ako pohotovosť a akútni pacienti. Poisťovňa v takýchto prípadoch prosí Pacienta o trpezlivosť a ohľaduplnosť k ostatným pacientom.
   c. Pacient má právo sa sťažovať na priebeh objednaného vyšetrenia, vrátane oneskoreného prijatia alebo neprijatia ambulanciou, na kontaktnom centre.
   d. Pokiaľ Pacient na dohodnuté vyšetrenie nepríde, prijímajúca ambulancia má právo sa sťažovať a na základe sťažností môže Poisťovňa pristúpiť k obmedzeniam, viď nižšie.
   e. Ak sa Pacient na objednaný termín nemôže dostaviť, je povinný požiadať o zmenu termínu, alebo zrušenie vyšetrenia aspoň 1 hodinu pred jeho začiatkom, obrátením sa na kontaktné centrum.
   f. Poisťovňa nenesie zodpovednosť za neprijatie pacienta v dohodnutý termín, pokiaľ prijímajúca ambulancia vopred nenahlásila nemožnosť prijatia na termín.
6. Poisťovňa má právo obmedziť používanie objednávkového systému obmedzením mesačného počtu objednávok Pacienta, alebo zákazom vytvárať nové objednávky a to buď ku všetkým, alebo k určeným ambulanciám. V prípade, že poisťovňa má na Pacienta e-mailový alebo telefonický kontakt, obmedzeniu vždy predchádza písomné upozornenie týmito kanálmi. Prvé obmedzenie je na dobu určitú, ďalšie obmedzenia môžu byť aj na dobu neurčitú. Dôvody pre zavedenia obmedzenia sú:
   a. Opakované nedodržiavanie termínov vyšetrenia

b. Návšteva špecializovaného lekára bez indikácie všeobecným lekárom, alebo iné nedodržanie pokynov lekárov týkajúcich sa smerovania čerpania zdravotnej starostlivosti, predovšetkým navštevovanie lekárov mimo siete špecialistov Projektu, alebo samovoľné žiadosti o duplicitné vyšetrenia
c. Iné opakované sťažnosti zapojených ambulancií na pacienta, napríklad kvôli nedodržaniu pokynov prijímajúcej ambulancie k objednaniu
d. Neprimerane veľa objednávok, alebo požiadaviek na objednanie, pokiaľ to narúša dostupnosť Objednávkového systému pre ostatných pacientov

Kontakty:

- web stránka: www.dovera.sk/doverapomaha
- telefón pre objednanie: 0850 850 888 (tarifa ako na miestnu pevnú linku)
- e-mail kontakt na kontaktné centrum (neslúži na objednávanie): info@dovera.sk