

# Futó asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok

Az NN Biztosító Zrt. a RunAddict futóalkalmazáshoz kapcsolódó NN Move csoportos életbiztosítási szerződés biztosítottjai részére az alábbiakban részletezettek szerint asszisztencia szolgáltatásokat biztosít.

A RunAddict futóalkalmazáshoz kapcsolódó NN Move csoportos életbiztosítási szerződés megszűnésével az asszisztencia szolgáltatás elérhetősége is megszűnik.

Ezúton tájékoztatjuk, hogy nincs lehetőség az egyes asszisztencia szolgáltatások külön történő megvásárlására.

A RunAddict futóalkalmazáshoz kapcsolódó asszisztencia szolgáltatásokat az Advance Medical Hungary Kft. (Cg.: 01-09-864388, székhely: 1085 Budapest, Baross u. 22., továbbiakban: Advance Medical) a vele szerződéses kapcsolatban álló szolgáltatási partnerei közreműködésével nyújtja.

A jelen szabályzat szerinti asszisztencia szolgáltatás biztosítása érdekében a Biztosító nem kezeli a Biztosítottak személyes adatait.

Az asszisztencia szolgáltatás igénybevétele során az Advance Medical adatkezelőnek minősül, az adatkezelésére [www.advance-medical.hu](http://www.advance-medical.hu) oldalon elérhető tájékoztató vonatkozik.

## 1. 7/24 orvosi call center szolgáltatás

Orvosi call center szolgáltatás alatt telefonon történő orvosi tanácsadást, illetve az egyéb szolgáltatási igény fogadására kijelölt kapcsolattartó központ működtetését értjük, melyet a Biztosított vagy vele egy háztartásban élő közeli Hozzártó-zója<sup>2</sup> az Advance Medical **+36-1-461-1520**-as telefonszáma felhívásával vehet igénybe. Az orvosi call center az év minden napján, napi 24 órában fogadja a hívásokat, melyek rögzítésre kerülnek.

### A call center az orvosi tanácsadás keretében a következőkről ad tájékoztatást:

- betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdésekről,
- gyógyszerek összetételéről, alkalmazhatóságáról, mellékhatásáról, helyettesíthetőségéről, áráról,
- orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- ügyeleti gyógyszertárakról,
- egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

### A telefonon nyújtott tájékoztatás tájékoztató jellegű, és nem pótolja a személyes orvosi vizsgálatot.

A call center kapcsolattartó funkciója az alábbi, a RunAddict futóalkalmazáshoz kapcsolódó további asszisztencia szolgáltatások alapjául szolgál:

- ortopédiai vizsgálat megszervezése
- edzői telefonos konzultáció

A szolgáltatás működése az alábbiak szerint történik:

- Biztosított vagy közeli Hozzártó-zója felhívja az Advance Medical call centerét, ahol egy operátor vagy gyakorló orvos válaszolja meg a hívást.
- Megtörténik a telefonáló jogosultságának ellenőrzése a telefonhívás napján érvényes jogosultsági kód alapján. (Az aktuális jogosultsági kód a RunAddict futóalkalmazásban érhető el).
- Orvosi kérdés kapcsán az operátor gyakorló orvos munkatárának továbbítja a hívást, aki megválaszolja a telefonáló kérdéseit.
- Egyéb esetben az operátor rögzíti az igényt, elkezd a kért szolgáltatások megszervezését, és tájékoztatja a Biztosítottat a folyamatról.

<sup>2</sup> Jelen feltételek vonatkozásában közeli hozzátartozónak minősül a Biztosított házastársa, egyenes ágbeli rokona, testvére, valamint élettársa.

## 2. Ortopédiai vizsgálat megszervezése

- Ha a Biztosított ortopédiai szakvizsgálat keretében mozgásszervi állapotfelmérésen szeretne részt venni, valamint ortopédiai panasz esetén szeretne szakorvoshoz elmenni, az Advance Medical segítséget nyújt a Biztosítottnak abban, hogy megtalálja a szükségleteinek megfelelő egészségügyi szolgáltató partnerét, ahol a kért ellátást és az esetlegesen szükséges képpalkotó vizsgálatokat (RTG, CT, MR, UH) el tudják végezni. Advance Medical vállalja az igényelt vizsgálat megszervezését.
- A szolgáltatás az információ nyújtását és az ellátás megszervezését öleli fel. **A megszervezett egészségügyi szolgáltatások díját minden esetben a Biztosított fizeti.**
- A szolgáltatás Magyarország területén érhető el.
- A szolgáltatás megszervezése korlátlan alkalommal vehető igénybe.

A szolgáltatás működése az alábbiak szerint történik:

- A vizsgálat megszervezése munkanapokon reggel 8 és este 8 óra között történik.
- A Biztosított felhívja az Advance Medical call centerét a +36-1-461-1520-as telefonszámon, ahol bejelenti a szolgáltatás iránti igényét.
- Megtörténik a telefonáló jogosultságának ellenőrzése, a telefonhívás napján érvényes jogosultsági kód alapján.
- Az operátor rögzíti az igényt, egyeztet a Biztosítottal az általa preferált helyszínt és időpontot, elkezd a kért szakvizsgálat megszervezését, és tájékoztatja a Biztosítottat a folyamatról.
- A szolgáltatás megszervezésének határideje öt (5) munkanap attól az időponttól kezdve, amikor a szolgáltatási igény elbírálásához szükséges összes információ Advance Medical rendelkezésére áll. A megszervezett ortopédia vizsgálat időpontjáról és helyszínéről és a Biztosított által fizetendő várható költségről telefonon tájékoztatja a Biztosítottat, és a vizsgálat időpontját és helyszínét e-mailen is megerősíti.
- **Advance Medical nem felel az egészségügyi szolgáltatók által végzett konkrét szakmai munkáért, illetve az egészségügyi szolgáltatók által a vizsgálatok során esetlegesen okozott károkért. Az egészségügyi ellátás során az egészségügyi szolgáltató által okozott bármilyen kárért az egészségügyi szolgáltató tartozik felelősséggel.**
- **A Biztosított a számára megszervezett szolgáltatást legfeljebb két alkalommal jogosult lemondani legalább 24 órával a vizsgálat tervezett időpontját megelőzően.** Amennyiben a Biztosított igényli, az Advance Medical a lemondást követően ismételtelen megszervezi a kért vizsgálatot. **A harmadik lemondást követően Advance Medical jogosult megtagadni a vizsgálat megszervezését az adott biztosítási évben.**
- **Amennyiben a Biztosított a megszervezett vizsgálaton nem jelenik meg és nem is mondja le a vizsgálatot legkésőbb a vizsgálat kitűzött időpontját megelőző 24 órával, az Advance Medical jogosult az adott biztosítási évben megtagadni további vizsgálatok megszervezését adott Biztosított vonatkozásában, kivéve, ha Biztosított igazolja, hogy az ellátás lemondására rajta kívül álló ok(ok)ból kifolyólag nem volt lehetősége.**

## 3. Edzői telefonos konzultáció

A szolgáltatás alatt telefonon történő edzői tanácsadást értünk, melynek keretében a Biztosított telefonon konzultálhat az Advance Medical szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező partnerével, amennyiben a korábban végzett sporttevékenységgel, vagy új sportág kiválasztásával kapcsolatban szaktanácsra van szüksége.

A biztosított az edzői tanácsadás keretében a következő témákban kérhet tájékoztatást:

- sportág kiválasztása
- megfelelő edzésprogram összeállítása
- helyes edzési gyakorlattal kapcsolatos kérdések
- egyéni célok (újrakezdés, szinten tartás, fejlődés) meghatározása
- a mozgásszervi állapotnak megfelelő sporttevékenység kiválasztása

A szolgáltatás megszervezése korlátlan alkalommal vehető igénybe.

A szolgáltatás működése az alábbiak szerint történik:

- A szolgáltatás munkanapokon reggel 8 és este 8 óra között igényelhető.
- Biztosított felhívja az Advance Medical call centerét, és a szolgáltatás iránti igényét bejelenti.
- Megtörténik a telefonáló jogosultságának ellenőrzése, a telefonhívás napján érvényes jogosultsági kód alapján.
- Az operátor rögzíti a Biztosított igényét, elkéri a Biztosított telefonszámát, és egy (1) munkanapon belül visszahívást ígér. A Biztosított köteles teljes körű tájékoztatást adni az egészségügyi állapotáról.

- Az Advance Medical megfelelő szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező partnere az igénybejelentéstől számított egy (1) munkanapon belül visszahívja a biztosítottat.
- Amennyiben a Biztosított a számára az Advance Medical-lal megbeszélt időpont nem megfelelő, úgy azt jelezni köteles, és ebben az esetben a Biztosított a megszervezett konzultáció ismételt megszervezésre jogosult. A Biztosított ismételt megszervezésre két alkalommal jogosult.
- Az Advance Medical megfelelő szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező partnere csak telefonon keresztül ad tanácsot, más módon a szolgáltatás nem vehető igénybe.
- **Sem az Advance Medical sem a megfelelő szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező partnere nem vállal felelősséget amiatt, ha a Biztosított nem megfelelően vagy nem teljes körűen tárta fel az egészségügyi állapotát, és emiatt a tanácsadás és tájékoztatás nem volt megfelelő a tényleges egészségügyi állapotának.**

Budapest, 2018. szeptember 20.