

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 a Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (Cg.: 01-09-864388, székhely: 1092 Budapest, Köztelek utca 6., továbbiakban: Teladoc) 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 a Teladoc adatkezelőnek minősül, az adatkezelésére www.teladoc.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 Hozzártozója¹ a Teladoc +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,
- ügyeletes gyógyszerárakról,
- 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 Hozzártozója felhívja a Teladoc 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 munkatársnak továbbítja a hívást, aki megválaszolja a telefonáló kérdéseit.
- Egyéb esetben az operátor rögzíti az igényt, elkezdi a kért szolgáltatások megszervezését, és tájékoztatja a Biztosítottat a folyamatról.

2. Ortopédiai vizsgálat megszervezése

- Ha a Biztosított ortopédiai szakvizsgálat keretében mozgásszervi állapotfelmérésen szeretne részt venni, valamint ortopédiai panasz esetén szeretne szakorvoshoz elmenni, a Teladoc segítséget nyújt a Biztosítottnak abban, hogy megtalálja a szükségleteinek megfelelő egészségügyi szolgáltató partnerét, ahol a kért ellátást és az esetlegesen

¹ Jelen feltételek vonatkozásában közeli hozzátartozónak minősül a Biztosított házastársa, egyenes ágbeli rokona, testvére, valamint élettársa.

szükséges képalkotó vizsgálatokat (RTG, CT, MR, UH) el tudják végezni. Teladoc 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 a Teladoc 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 Teladoc 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.
- **Teladoc 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, a Teladoc a lemondást követően ismételt megszervezi a kért vizsgálatot. **A harmadik lemondást követően Teladoc 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 kifizetett időpontját megelőző 24 órával, a Teladoc 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 a Teladoc 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 a Teladoc 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.
- A Teladoc megfelelő szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező partnere az igénybejelentéstől számított egy (1) munkanapon belül visszahívja a biztosítottat.

- Amennyiben a Biztosított a számára a Teladoc-kal 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.
- A Teladoc megfelelő szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező partnere csak telefonon keresztül ad tanácsot, más módon a szolgáltatás nem vehető igénybe.
- **Sem a Teladoc 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, 2019. szeptember 20.