



# Gyakran Ismétlődő Kérdések /GYIK/

---

## **1. Megkaphatjuk a vidéki egészség pontok pontos orvos névsorát az ügyfeleknek való átadás céljából?**

A biztosítási termék része, hogy a partneri körről és az ellátásszervezésről a szolgáltató gondoskodik széleskörű egészségügyi kompetenciák alapján és mentén. /több irányú információk illetve folyamatos kontrollok/

Előfordulhat, hogy a szakmai vagy emberi kritériumok alapján, egy-egy területen szakember váltásra kerülhet sor, így az ügyfél számára csalódást okozhat, ha a megkapott névhez képest más orvossal találkozik.

A rendszeren belül több egészség pontra illetve a Budapesti klinikákra is bejelentkezhet az ügyfél, ahol általában több szakorvos is rendelkezésre áll szakáganként, így elég széles és rugalmas választási lehetősége van a biztosítási szerződés fennállása alatt.

## **2. A különböző emelt szintű labor és diagnosztikai ellátást nem időhúzással fogom megkapni, amint ez a közegészségügyre manapság jellemző?**

Először is fontos, hogy olyan csomaggal rendelkezzen az ügyfél, amiben ezen szolgáltatások benne vannak. /egyéni az Exkluzív és Exkluzív Hospital, csoportosan a White, Blue és Gold csomagok/

Természetesen az orvos szakmai szabályok szerint itt a szakorvos dönti el a kivizsgálás folyamatát, de indokoltság esetén nem fog késlekedni ezen vizsgálatok kiírásával, hiszen a minél gyorsabb, minél pontosabb diagnosztizálás a gyors gyógyuláshoz elengedhetetlen.

Közös érdekünk, hogy minél hamarabb kiderüljön, még lehetőleg kezdeti stádiumban egy komolyabb betegség.

Ezt a filozófiát szolgálja a csomagokban meglévő prevenciók szűrések évenkénti biztosítása is.

## **3. Amennyiben nincs egy csomagban benne egy adott szolgáltatás, hozzájuthat-e az ügyfél akár eseti fizetés ellenében?**

Igen, mindazon szolgáltatásokra, melyek a Budapesti Medicover Klinikákon elérhetőek minden meglévő ügyfélnek jár a 20% kedvezmény.

Ez nem vonatkozik a vidéki egészség pontokra illetve a Medicover egyéb szerződött partnereire.



#### **4. Emelt diagnosztikát vagy műtétet pénzért leszervez-e a Medicover azon ügyfelének, akinek ezek a szolgáltatások nincsenek benne a biztosításában?**

Nem, ezt az ügyfelnek magának kell elrendeznie a közegészségügyben vagy magán kórházban.

#### **5. A biztosítási szerződés fennállása alatt válthat-e az ügyfél magasabb csomagra?**

Minden évforduló előtt 30 nappal írásban tett nyilatkozattal van erre lehetősége, de a plusz kockázatok vonatkozásában van kockázat elbírálás és megromlott egészségi állapot esetén a plusz kockázatok vonatkozásában élhet a biztosító a pótlékolással, kizárással illetve visszautasítással is.

Nagyon fontos, hogy erről az ügyfél már a kötés időpontjában is tudjon!/egészségesen lehet a legolcsóbban a legszélesebb szolgáltatási kört megvenni!/

#### **6. Sürgősségi ellátás esetén kit kell hívnom?**

A sürgősségi, életmentési területre nem szól a biztosítás, az állami monopólium és a mentők illetve ügyeletek kompetenciája.

#### **7. A szűrést mikor kell csinálnom, lehet-e több részletben leszerveztetnem?**

Biztosítási évenként egyszer van rá lehetőség, első évben csak 3 hónap után/egyéni és céges esetben is/

Természetesen van rá lehetőség, hogy több részletben szerveztessem le, illetve megcsináltathatom a vidéki egészség ponton és a Budapesti Medicover Klinikákon is /összekötve akár egy kirándulással vagy munka jellegű Budapesti úttal/

#### **8. Kötelező-e az éves szűrés?**

Nem kötelező, de természetesen erősen javasolt, hiszen az egyik legfontosabb része a megelőzésnek.

Ahhoz, hogy sokáig tudjunk dolgozni /nyugdíj helyzet mindenki számára riasztóan ismert tény/ az egészség nélkülözhetetlen, egészség nélkül minden addig stabilnak hitt fontossági sorrend megváltozhat.



## **9. Ha az orvos különböző vizsgálatokat kiír, azután mi történik?**

Ezek alapján az ügyfél bejelentkezik saját döntése szerint a további vizsgálatokra illetve diagnosztikai ellátásokra. /mindig az ügyfél foglal időpontot a call centeren illetve hot line-n/

## **10. A megszokott pld. nőgyógyászat behozhatom-e a Medicover rendszerbe?**

Visszautalva az 1. pontra, az ellátás felépítése-kiépítése és szervezése a szolgáltató kompetenciája.

Erre nincs lehetőség, de milyen pozitív és kényelmes, hogy a Medicover nemcsak 1-2 területre, hanem csomagtól függően akár minden szakterületre tud biztosítani megfelelő szakembert, aki nem szívességként és nem hálapénzért adja a szolgáltatást.

Ez nagyon sok időt és kellemetlenséget megspórol a szolgáltatási csomagokat megvásároló ügyfelünknek.

A termékben meglévő ellátás szervezés és a pénzmozgás, hálapénz kiiktatása fontos és nyomós érvek a termék mellett.

## **11. Mi a különbség az ambuláns kisműtét és az 1 napos sebészet között?**

Az utóbbi csak az Exkluzív Hospital és a Gold csomagok része, míg az előző ezeken kívül az Exkluzív és a Blue csomagokban is szerepel.

Az előbbi helyi érzéstelenítéssel, műtői és műtési körülmények nélkül bonyolítható egyszerű beavatkozások /kisebb seb összevarrás, benőtt köröm kitisztítása, anyajegy levétel egyszerűbb esetben/ míg a második műtőben, műtési körülmények között megvalósított műtét, ami a jelenlegi orvos szakmai szabályok szerint 1 éjszakai megfigyelésnél több kórházi tartózkodást nem igényel. /pld. kisebb nőgyógyászati beavatkozások, sérv, visszér, epekő-vesekő műtétek, ha nem társulnak olyan egyéb problémával, melyek ún. nagy műtétet igényelnek/

Fontos szakmai tudás, hogy a termék TERVEZHETŐ szakellátásokat és TERVEZHETŐ kórházi ellátásokat-műtéteket foglal magában.

## **12. Mi van olyan problémák esetében, mint magas láz, hányás, hasmenés?**

48 órán belül ilyen esetekben a belgyógyászati/gyermekgyógyászati szakellátást tudjuk biztosítani vidéken és a Pesti klinikáinkon.



Mindig az a fő kérdés, hogy van e közvetlen életveszély és rendkívüli helyzet vagy sem? /pld. egy alkalmankénti hányás illetve egy sugárban hányás két teljesen eltérő helyzet és ennek megfelelően más megoldást is igényel/

Ilyen esetekben pld. az egészségügyi információs hot line vonalunk tud segíteni a helyzet értékelésében és gyors, megnyugtató megoldásában.

### **13. A műtétet, ha olyan csomagom van megcsinálják a vidéki városomban is?**

A Medicover kiemelt partnerei jelenleg elsősorban Budapesten vannak, ezért a betegszállítás is része az Exkluzív Hospital illetve Gold csomagoknak.

Természetesen ezt a partneri kört folyamatosan bővítjük elsősorban a vidéki egyetemi klinikákkal illetve vidéki magán klinikákkal.

### **14. A fogászat ellátás csak szűrés formájában van a csomagokban?**

Minden biztosítási csomag éves szűrésének része a fogászati szűrés panoráma röntgennel illetve bizonyos magasabb csomagoknak része még egy dentál higiénés kezelés is évente egyszer.

Fő szabályként ezt jelenleg az Eiffel Dentalban vehetik igénybe az ügyfelek, de van már ez a lehetőség több vidéki helyszínünkön is /Medicover honlapján folyamatosan frissülő infók erről is többek között/

További lehetősége az ügyfeleinknek, hogy biztosítási csomagtól függően 15-20% kedvezményt kapnak az Eiffel Dentalban bármely fogászati beavatkozás esetében, ha bennünket választanak.

### **15. Miként kezeljem az ügyfélnél az egészségi nyilatkozat kitöltését?**

A tárgyalási folyamatban eléggé hamar elő kell venni az ügyfél kockázat elbírálásához nélkülözhetetlen egészségi nyilatkozatot.

Az ügyfélnek minden meglévő, diagnosztizált és főként jelenleg is élő problémáját meg kell jelölnie.

Ez egy egészség biztosítás, mely folyamatos gyógyítási, kezelési és szűrési ellátásokra ad fedezetet, de dominánsan a kockázatviselés kezdete után előálló problémák esetében.

A meglévőnél dönthet a biztosító a kockázat-szűkítés, kizárás illetve **jobb esetben a pótlékolás melletti kockázat elvállalása mellett.**



Mindezekre fel kell készíteni az ügyfelet, hogy ne éljen meg „tragédiaként” pld. egy kizárást, mert mondjuk egy meglévő gerincsérv kizárása mellett a szervezete többi /jó sok!/ része még ellátandó.

**A pótlékolás ugyan díjmeléssel jár, de ne feledjük, ha PÓTLÉKOLUNK, akkor ELVÁLLALJUK A MEGLÉVŐ PROBLÉMA KEZELÉSÉT is!!!!**

Fontos, hogy gyűjtse be az ügyfél az orvosi dokumentumokat vagy teljesen gyógyult betegség esetén szerezzen be egy friss, ezt tanúsító szakorvosi dokumentumot.

A probléma feltüntetésénél fontos infó, hogy mikor merült fel és jelenleg okoz-e gondot, igényel-e kezelést az adott egészségügyi gond, probléma.

### **16. Bemehetek-e közvetlenül az a vidéki egészség pontra probléma esetén?**

Nem, kizárólag csak a call center illetve hot line leszervezett időpontra tudok a szerződéselem alapján elmenni térítés nélkül.

### **17. Jár-e valami hátránnyal, ha az egyeztetett időpontban nem jelenek meg az ellátáson?**

Nem jár hátránnyal, de azért kérjük ügyfeleinket, hogy bármely akadályoztatás esetén a call center illetve hot line-n mondják le a foglalt időpontot, hiszen ez által akár más ügyfél számára le tudjuk szervezni az ellátást.

### **18. Amennyiben pld. valamely Budapesti Medicover Klinikára jelentkezem be vidékiként, ellátnak, gyógyszert írnak fel és mondjuk tapasztalok valami kedvezőtlent a gyógyszer szedése közben, megint fel kell utaznom Budapestre?**





## **Nem feltétlenül, hiszen két lehetőségem is nyílik e mellett:**

- a) kérek a gyógyszert felíró orvostól /call centeren keresztül befoglalom/ egy telefonos konzultációt, ahol max. fél órában meg tudjuk beszélni a tapasztalt dolgokat úgy, hogy a Medicover orvosa hív a leegyeztetett időpontban,
- b) bejelentkezem a helyi egészség pontra szakvizsgálatra
- c) bejelentkezem a korábbi orvoshoz Budapestre ismételt vizsgálatra

### **19. Az éves szűrésben szereplő ellátásokat csak egyszer kaphatom meg az év során?**

Minimum egyszer, de probléma, gond jelentkezése esetén természetesen minden, szűrésben szereplő vizsgálat ismételhető.

A szűrési vizsgálatokat éves szolgáltatási minimumként határozhatjuk meg.

### **20. Kell a szakorvosi vizsgálatokhoz beutalót kérnem a házi orvostól illetve a biztosítás keretén belül a szakorvosok gyógyszert is felírnak?**

A beutaló nálunk ismeretlen, csak a call center illetve hot line vonalakat használja az ügyfél a különböző időpontok foglalására.

Természetesen minden szakorvosunk a szükséges gyógyszert fel tudja írni illetve minden vizitről írásban, zárójelentést is adunk az ügyfélnek.

Üdvözlettel:

**Dr. Kuremszki Judit**  
**Indirekt értékesítési manager**  
**+3620-4145853**  
**[judit.kuremszki@medicover.hu](mailto:judit.kuremszki@medicover.hu)**  
**[www.medicover.hu](http://www.medicover.hu)**