

# Rendkívüli tájékoztató

## Az UNION szolgáltatásairól és működéséről

### Országos veszélyhelyzetet hirdetett a kormány

Magyarországon az elmúlt héten országos veszélyhelyzetet hirdetett a kormányzat a COVID-19 (ismert nevén: koronavírus betegség) pandémiás járvány miatt.

### Folyamatosan tájékoztatjuk ügyfeleinket a call-center menükben is

Ellátásszervezőink – az UNION-Érted Kft. és a Teladoc Hungary Kft. – a call-center menükben adnak tájékoztatást a biztosítottaknak a COVID-19-cel kapcsolatban, illetve továbbra is elérhető az orvosi tanácsadás.

### Fontos a lakosság biztonsága és az egészségügyi rendszer működőképessége

A különböző intézkedések a lakosság biztonságát és az egészségügyi rendszer működőképességének fenntartását szolgálják és az aktuális járványügyi állapotnak megfelelően az intézkedések tovább bővíülhetnek, szigorodhatnak. Ehhez a megváltozott helyzethez az UNION Biztosítónak, illetve az ellátásszervezőinknek is alkalmazkodni kell részben az egészségbiztosítási szolgáltatás, részben pedig a saját működésünk fenntartása céljából. Most szeretnénk tájékoztatást adni a szolgáltatásban, illetve a működésben tapasztalható változásokról.

## Változások várhatók a magán-egészségügyi szolgáltatások terén

### A magánszolgáltatók nincsenek felkészülve a koronavírus diagnosztizálásra és kezelésére

Fontos kiemelni, hogy a COVID-19 diagnosztizálása és kezelése a hatályos járványügyi szabályozásnak megfelelően az állami egészségügyi rendszer hatáskörébe tartozik. Tehát a magánegészségügyben NEM lehet sem akkreditáltan diagnosztizálni, sem pedig kezelni a COVID-19 megbetegedéseket, erre a magánszolgáltatók nincsenek felkészülve. Ezért a magán-egészségbiztosítások nem is terjednek ki a járványügyi indokból végzett vizsgálatokra, maximum az orvosi-, illetve általános telefonos vagy online tanácsadást tudjuk elvégezni.

### Az egészségügyi rendszer felkészítése a járványra befolyásolja a magánellátókat is

Az egészségügyi rendszert a kormányzat jelenleg igyekszik felkészíteni a járvány robbanásszerű továbbterjedésére, amely érinti majd a magán-egészségügyi ellátókat is. Ez egyszerre jelenti azt, hogy a magánellátók járványügyi okból korlátozzák a saját szolgáltatásaikat, azaz főként sürgősebb és halaszthatatlan eseteket fogadnak, másrészt pedig a kapacitásaikat is rendelkezésre bocsájthatják, ha a szükség úgy kívánja.

### Változhat a magán-egészségügyi szolgáltatások elérhetősége

A magán-egészségügyi szolgáltatók sorra jelentik be, hogy mely szolgáltatásaik lesznek elérhetőek a következő napoktól. A szolgáltatók, illetve szolgáltatások elérhetőségéről az ellátás-szervezési telefonszámokon (az UNION-Érted esetében a [www.unionerted.hu](http://www.unionerted.hu) webcímen is) folyamatosan friss információkkal szolgálunk.

### Korlátozva lesz az online időpont foglalás és kötelező lehet a telefonos előszűrés

A működő magán-egészségügyi szolgáltatók saját ún. „telefonos, előszűrési protokollokat” vezetnek be, és csak ennek elvégzése után foglalják le a pácienseknek az időpontokat. Ez egyben azt is jelenti, hogy az online szervezést nem engedélyezik számunkra, csak a megerősített foglalások valósulhatnak meg.

### Csak a legszükségesebb vizsgálatokkal lehet a magánellátóhoz fordulni

Tisztelettel kérjük ügyfeleinktől, hogy saját maguk, a többi páciens és az egészségügyi személyzet védelme érdekében csak a legszükségesebb vizsgálatokkal forduljanak a magánellátóhoz (ezek közül a légúti megbetegedések például ki is vannak zárva) ebben az időszakban. Az ezt támogató intézkedést az állami egészségügyi rendszerben már meghozták, amelyet vélhetően ki fognak terjeszteni a magánellátókra is.

## További korlátozások a magán-egészségügyi szolgáltatásokban

### Fel kell készülni az esetleges magán-egészségügy zárva-tartásának elrendelésére

Később fel kell majd készülni arra az eshetőségre is, hogy a kormányzat zárva-tartást rendel el a magán-egészségügyi szolgáltatóknál is a járványügyi szükséghelyzet okán.

### A szolgáltatók átszervezhetik vagy lemondhatják a már lefoglalt orvosi időpontokat

A már lefoglalt orvosi időpontokat a szolgáltatók, illetve az ellátásszervezők átszervezik, vagy lemondják, amennyiben a szolgáltató nem tudja vállalni a vizsgálatot, illetve kezelést. Erről a biztosítottak minden esetben értesítést is kapnak.

## Fontos a partnereink és ügyfeleink igényeinek kiszolgálása

### Orvosi call-centerink megemelt kapacitással működnek

A szolgáltatások folyamatossága és fenntarthatósága érdekében az orvosi call-centereink megemelt kapacitással működnek, továbbra is elérhetők telefonon, illetve e-mailben. Tájékoztatást lehet kérni tőlük bármilyen – nem sürgősségi ellátást igénylő – egészségügyi probléma esetén, mint például az ellátók elérhetősége, vagy a COVID-19 és egyéb általános egészségügyi kérdések.

### Dolgozunk az online orvosi távkonzultáció bevezetésén

Egyeztetve az ellátásszervezőkkel és a nagyobb egészségügyi magánszolgáltatókkal hamarosan lehetőséget biztosítunk telefonos és online orvosi távkonzultációra is több orvos-szakmában. Ennek a kialakításán még dolgozunk, amint erről további információkkal tudunk szolgálni azonnal jelezni fogjuk. Szeretnénk a lehetőségekhez mérten minél nagyobb rendelkezésre állást biztosítani ügyfeleink számára ebben az időszakban is.

### Már tervezzük a normál munkarendi visszaállást is

Már most igyekszünk felkészülni a normál munkarendi visszaállásra, amikor a várakozásaink szerint a most elhalasztott - személyes megjelenést is igénylő - vizsgálatok későbbi időpontban elvégzésre kerülnek.

### Felkészültünk a távoli munkavégzésre és a szolgáltatásaink fenntartására

Az UNION Biztosító és az ellátásszervező partnereink – az UNION-Érted Kft. és a Teladoc Hungary Kft. - egyaránt felkészültek a távoli munkavégzésre a szolgáltatás fenntartása, az ügyfelek kiszolgálása és a munkatársaink legmagasabb szintű védelme érdekében. Természetesen nekünk is számítani kell saját munkatársaink megbetegedés miatti kiesésére, ezért a napi ügyek intézése az egészségbiztosítások vonatkozásában is meghosszabbodhat, amely miatt ezúton is megértéseket kérjük.

### Elsődleges feladatunk partnereink és ügyfeleink legmagasabb szintű kiszolgálása

A mostani időszakban az elsődleges feladatunk, hogy az egészségügyi veszélyhelyzetben helytállva – a megváltozott munkakörülmények között is – a legmagasabb szinten szolgáljuk ki a partnereink és ügyfeleink igényeit. Mindazonáltal ismételt felhívjuk arra a figyelmet, hogy az egészségügyi magánszolgáltatások igénybevehetősége korlátozott és további korlátozások várhatók. Kérjük tisztelt partnereinket és ügyfeleinket, hogy csak olyan esetben kérjék orvosi ellátás megszervezését, ha a vizsgálat nem halasztható. Együttműködésüket köszönjük!

Tisztelettel:

UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.