



TU INTER-ŻYCIE Polska S.A.  
Ubezpieczenia Grupowe

# Świadczenia opiekuńcze

INTER Grupa Assistance PLUS



**inter**  
UBEZPIECZENIA

Szanowni Państwo,

W związku z zawarciem przez Państwa ubezpieczenia grupowego na życie w INTER-ŻYCIE Polska S.A., chcielibyśmy zapoznać Państwa ze szczegółami proponowanego przez nas szerokiego zakresu usług opiekuńczych dla Państwa oraz członków najbliższej rodziny w sytuacjach takich jak choroby lub obrażenia ciała, które są następstwem nieszczęśliwego wypadku.

Nasz program został opracowany wraz z firmą Mondial Assistance specjalnie z myślą o Państwa potrzebach, aby w sytuacjach trudnych, spowodowanych nieszczęśliwym wypadkiem, mogli Państwo otrzymać maksymalną ochronę i pomoc.

W tym przewodniku znajdą Państwo szczegółowy opis oferowanych usług oraz przykłady zdarzeń pokazujące sytuacje, w których można korzystać ze świadczeń opiekuńczych.

Uruchomiliśmy dla Państwa całodobową infolinię. Numer telefonu znajdą Państwo w tym przewodniku i na swojej osobistej karcie klienta. Pod wskazanym numerem dyżurują lekarze udzielający wszelkich informacji medycznych jak i operatorzy, którzy z pomocą przedstawicieli regionalnych zorganizują niezbędną dla Państwa pomoc.

Zachęcamy do zapoznania się z zakresem usług dostępnych w pakiecie ubezpieczenia, a także do korzystania ze świadczeń opiekuńczych.



## **Świadczenia opiekuńcze dla Ubezpieczonego/Współmałżonka/Partnera/Dzieci**

W razie wystąpienia choroby lub doznania obrażeń ciała, będących następstwem nieszczęśliwego wypadku, udzielamy następującej pomocy:

- dostarczamy do miejsca pobytu leki zaordynowane przez lekarza
- organizujemy transport medyczny z miejsca zamieszkania/zdarzenia do placówki medycznej
- organizujemy transport medyczny z miejsca zamieszkania/zdarzenia do szpitala
- organizujemy transport medyczny z placówki medycznej do miejsca zamieszkania
- organizujemy transport medyczny ze szpitala do miejsca zamieszkania
- organizujemy transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi
- organizujemy wypożyczenie lub zakup sprzętu rehabilitacyjnego
- organizujemy transport sprzętu rehabilitacyjnego do miejsca zamieszkania
- organizujemy proces rehabilitacji
- organizujemy wizytę lekarza po nagłym zachorowaniu
- organizujemy wizytę lekarza po nieszczęśliwym wypadku
- organizujemy wizytę pielęgniarki po nieszczęśliwym wypadku
- organizujemy pomoc pielęgniarki po hospitalizacji
- organizujemy wizytę położnej
- organizujemy pomoc psychologa w trudnej sytuacji losowej
- organizujemy opiekę nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi
- organizujemy pobyt opiekuna w przypadku hospitalizacji dziecka
- organizujemy prywatne lekcje dla dzieci w czasie choroby
- organizujemy pomoc domową po hospitalizacji
- organizujemy przewóz dzieci do osoby wyznaczonej do opieki w czasie hospitalizacji
- organizujemy pomoc medyczną za granicą

## **Świadczenia opiekuńcze dla Rodzica Ubezpieczonego/Współmałżonka/Partnera**

W razie wystąpienia nagłego zachorowania lub doznania obrażeń ciała, będących następstwem nieszczęśliwego wypadku, udzielamy następującej pomocy:

- organizujemy transport rodzica na wizytę kontrolną
- organizujemy pomoc domową oraz pielęgniarską po hospitalizacji
- organizujemy pomoc osobistego asystenta w trakcie transportu medycznego

## **Udzielamy informacji dotyczących zdrowia (infolinia medyczna):**

- informowanie o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia
- informowanie o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami oraz możliwości przyjmowania ich czasie ciąży
- informowanie o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne
- informowanie o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjnych
- informowanie o tym jak należy przygotować się do badania lub zabiegów
- informowanie o dietach i zdrowym żywieniu
- informowanie o domach pomocy społecznej i hospicjach
- informowanie o Aptekach czynnych przez całą dobę

## **Udostępniamy infolinię „Baby Assistance”, zapewniając dostęp do informacji o:**

- objawach ciąży
- badaniach prenatalnych
- przygotowaniu się do porodu
- szkołach rodzenia
- pielęgnacji w czasie ciąży i po porodzie
- karmieniu noworodka
- pielęgnacji noworodka
- obowiązkowych szczepieniach dzieci

## ***W przypadku nagłego zachorowania bądź doznania obrażeń ciała...***

- 1) **Dostarczamy leki do miejsca zamieszkania** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga na podstawie zwolnienia lekarskiego i zażywania leków zaordynowanych przez lekarza prowadzącego leczenie – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dostarczenia leków do miejsca zamieszkania. Centrum Operacyjne nie ponosi odpowiedzialności za braki w asortymencie leków w aptekach. Centrum Operacyjne pokrywa koszty dostarczenia leków do łącznej kwoty 250 zł na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej. Koszty leków pokrywa Ubezpieczony.

***Nie muszą być Państwo zdani tylko na sąsiadów, dzięki tej usłudze poczują się Państwo bezpiecznie, że w przypadku choroby ktoś się o nas zatroszczy dostarczając leki do domu.***

- 2) **Organizujemy transport medyczny do przychodni** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga wizyty w przychodni – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt transportu medycznego do przychodni, o ile nie jest konieczna, według lekarza prowadzącego leczenie, interwencja pogotowia ratunkowego. Centrum Operacyjne pokrywa koszt transportu medycznego do przychodni do łącznej kwoty 1500 zł. na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

***Zawieziemy Państwa do placówki medycznej bez względu na to, czy są Państwo na wakacjach, w domu czy w podróży służbowej – w takich sytuacjach będą Państwo niezależni.***

- 3) **Organizujemy transport medyczny do szpitala** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga pobytu w szpitalu – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt transportu medycznego do szpitala, o ile nie jest konieczna według lekarza prowadzącego leczenie, interwencja pogotowia ratunkowego. Centrum Operacyjne pokrywa koszt transportu medycznego do szpitala do łącznej kwoty 1500 zł. na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 4) **Organizujemy transport medyczny z przychodni** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga po wizycie w przychodni transportu medycznego do miejsca zamieszkania – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt transportu medycznego z przychodni do miejsca zamieszkania, o ile nie jest konieczna według lekarza prowadzącego leczenie, interwencja pogotowia ratunkowego. Centrum Operacyjne pokrywa koszt transportu medycznego z przychodni do łącznej kwoty 1500 zł. na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

***Mogą Państwo wracać do domu bezpiecznie, nawet w sytuacjach, gdy będą mieli Państwo założony gips, który uniemożliwi jazdę samochodem osobowym czy taksówką.***

- 5) **Organizujemy transport medyczny ze szpitala** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga po pobycie w szpitalu transportu medycznego do miejsca zamieszkania – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt transportu medycznego ze szpitala do miejsca zamieszkania, o ile nie jest konieczna, według lekarza prowadzącego leczenie, interwencja pogotowia ratunkowego. Centrum Operacyjne pokrywa koszt transportu medycznego ze szpitala do łącznej kwoty 1500 zł. na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 6) **Organizujemy transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner przebywa w placówce medycznej, która nie odpowiada wymogom leczenia odpowiednim dla jego stanu zdrowia oraz gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner został skierowany przez lekarza prowadzącego leczenie na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny w innej placówce medycznej – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt transportu pomiędzy placówkami medycznymi, o ile nie jest konieczna, według wiedzy lekarza prowadzącego leczenie, interwencja pogotowia ratunkowego. Centrum Operacyjne pokrywa koszt transportu pomiędzy placówkami medycznymi do łącznej kwoty 1500 zł. na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

***Dzięki tej opcji mają Państwo możliwość przemieszczania się z jednej placówki medycznej do drugiej, w sytuacji, kiedy wymaga tego proces leczenia, a z powodów zdrowotnych nie można skorzystać z innych form transportu.***

- 7) **Organizujemy proces rehabilitacyjny** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga rehabilitacji w poradni rehabilitacyjnej lub w miejscu zamieszkania – Centrum Operacyjne pokrywa koszt organizacji procesu rehabilitacyjnego. Centrum Operacyjne pokrywa koszt organizacji procesu rehabilitacyjnego do łącznej kwoty 700 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

**Z naszą pomocą mogą Państwo skorzystać z rehabilitacji niezwłocznie po przebytej chorobie, dzięki czemu szybciej wrócą Państwo do pełnej sprawności fizycznej.**

- 8) **Wypożyczymy lub zakupimy sprzęt rehabilitacyjny** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner, zgodnie z zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty wypożyczenia lub zakupu sprzętu rehabilitacyjnego. Centrum Operacyjne pokrywa koszty wypożyczenia lub zakupu sprzętu rehabilitacyjnego do łącznej kwoty 700 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

**Nie muszą Państwo zastanawiać się gdzie kupić kule łokciowe, gorset ortopedyczny, stabilizator czy wypożyczyć wózek inwalidzki, gdyż całą organizacją zakupu, wypożyczenia i dostarczenia sprzętu do domu zajmie się nasza firma.**

- 9) **Organizujemy transport sprzętu rehabilitacyjnego** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner zgodnie z zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego w miejscu zamieszkania – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt transportu sprzętu rehabilitacyjnego do miejsca zamieszkania. Centrum Operacyjne pokrywa koszt transportu sprzętu rehabilitacyjnego do łącznej kwoty 500 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 10) **Organizujemy wizytę lekarza po nagłym zachorowaniu** – w przypadku nagłego zachorowania, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga wizyty lekarza – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty wizyty lekarza po nagłym zachorowaniu w placówce medycznej lub koszty dojazdów i honorariów lekarza po nagłym zachorowaniu do miejsca zamieszkania. Centrum Operacyjne pokrywa koszty wizyty lekarza po nagłym zachorowaniu do łącznej kwoty 500 zł, na jedną szkodę, dwa razy w roku ubezpieczeniowym.

#### **Przykłady Klientów:**

- Pacjentka skrzyła prawą nogę i nie wiedziała do jakiego lekarza powinna się udać i czy powinna chodzić. Po rozmowie z lekarzem zorganizowaliśmy Pani transport do szpitala.
- Pacjent hospitalizowany po przebytym zawale – zorganizowaliśmy transport do miejsca zamieszkania.
- Pacjentka po urazie kręgosłupa zamieszkuje sama i nie ma możliwości samodzielnie udać się do sklepu, aby zakupić kule łokciowe – dostarczyliśmy kule do miejsca zamieszkania.
- Pacjent doznał urazu lewej stopy, była niedziela. Pacjent poprosił o dostarczenie kul w tym samym dniu – zakupiliśmy i dostarczyliśmy kule łokciowe.
- Pacjentka przebywała w szpitalu w celach diagnostycznych, otrzymała skierowanie na kolejne badania w innym szpitalu – zorganizowaliśmy transport ze szpitala do szpitala.
- Pacjentka doznała urazu nogi, miała założony gips. Pacjentka prosiła o transport do szpitala na wizytę kontrolną – zapewniliśmy ambulans konkretnego dnia na umówioną godzinę.
- Pacjent po złamaniu nogi potrzebował rehabilitacji. Pacjent za naszym pośrednictwem umówił się na ustalenie przebiegu rehabilitacji.
- Pacjent hospitalizowany po wypadku na motocyklu – zorganizowaliśmy proces rehabilitacji i dostarczyliśmy sprzęt rehabilitacyjny.
- Półroczna Małgosia zachorowała, jej mama zadzwoniła do nas z prośbą o zakup i dostarczenie leków, gdyż nie miała, z kim zostawić dziecka – zorganizowaliśmy dostarczenie leków do domu.

- 11) **Organizujemy opiekę nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner przebywa w szpitalu przez okres dłuższy niż 3 dni lub w przypadku jego choroby poza szpitalem, potwierdzonej przez lekarza prowadzącego leczenie – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty opieki nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi w miejscu zamieszkania. Opieka nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi jest realizowana na wniosek Ubezpieczonego i za Jego pisemną zgodą oraz w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę sprawować. Centrum Operacyjne pokrywa koszty opieki nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi do wysokości 150 zł za każdy dzień i maksymalnie do pięciu dni, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

**Centrum Operacyjne świadczy powyższe usługi po uzyskaniu informacji ze szpitala, co do przewidywanego czasu hospitalizacji oraz gdy istnieje możliwość skontaktowania się z osobą wyznaczoną do opieki. Jeżeli w ciągu 24 godzin – od momentu zgłoszenia przez Ubezpieczonego – Centrum Operacyjnemu nie uda się skontaktować z osobą wyznaczoną do opieki pod wskazanym przez Ubezpieczonego adresem lub ta osoba nie zgadza się na sprawowanie opieki, Towarzystwo zorganizuje opiekę nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego.**

- 12) **Organizujemy przewóz dzieci do osoby wyznaczonej** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner przebywa w szpitalu przez okres dłuższy niż 3 dni – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt przewozu dzieci do osoby wyznaczonej pod opieką osoby uprawnionej przez Centrum Operacyjne do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej do opieki nad jego dziećmi i ich powrotu. Przewóz dzieci do osoby wyznaczonej jest realizowany na wniosek Ubezpieczonego lub Małżonka/Partnera i za pisemną zgodą oraz w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę sprawować. Centrum Operacyjne pokrywa koszt biletów autobusowych lub kolejowych I klasy maksymalnie do 200 zł, na jedną szkodę, koniecznych do przewozu dzieci do osoby wyznaczonej, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 13) **Organizujemy pobyt opiekuna w razie hospitalizacji dziecka** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Dziecko Ubezpieczonego jest hospitalizowane – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt pobytu jednego z Opiekunów Dziecka w szpitalu, o ile jest to możliwe w warunkach szpitalnych lub w hotelu przyszpitalnym. Centrum Operacyjne pokrywa koszty pobytu opiekuna do łącznej kwoty 1000 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 14) **Organizujemy prywatne lekcje dla dzieci** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Dziecko na podstawie zwolnienia lekarskiego będzie przebywało w miejscu zamieszkania powyżej 7 dni – Centrum Operacyjne pokrywa koszt organizacji prywatnych lekcji w miejscu zamieszkania. Centrum Operacyjne pokrywa koszt organizacji prywatnych lekcji do łącznej kwoty 400 zł., na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

**W przypadku, gdy dziecko Ubezpieczonego przebywa na zwolnieniu lekarskim i będzie musiało pozostać w domu 7 dni, zorganizujemy prywatne lekcje z nauczycielami placówki szkolnej, do której uczęszcza dziecko z wybranych przedmiotów.**

- 15) **Organizujemy pomoc pielęgniarki po hospitalizacji** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 5 dni – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt pomocy pielęgniarki po zakończeniu hospitalizacji, w związku ze stwierdzoną, medycznie uzasadnioną koniecznością pomocy pielęgniarki w miejscu zamieszkania. Centrum Operacyjne pokrywa koszt pomocy pielęgniarki po hospitalizacji do wysokości 1500 zł i maksymalnie do pięciu dni, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 16) **Organizujemy pomoc domową po hospitalizacji** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 7 dni – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt pomocy domowej po zakończeniu hospitalizacji, jeżeli Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników. Centrum Operacyjne pokrywa koszt pomocy domowej po hospitalizacji do wysokości 500 zł i maksymalnie do pięciu dni, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

## ***W przypadku nieszczęśliwego wypadku...***

- 17) **Organizujemy wizytę lekarza po nieszczęśliwym wypadku** – w przypadku nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner wymaga wizyty lekarza – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty wizyty lekarza po nieszczęśliwym wypadku w placówce medycznej lub koszty dojazdów i honorariów lekarza po nieszczęśliwym wypadku do miejsca zamieszkania. Centrum Operacyjne pokrywa koszty wizyty lekarza po nieszczęśliwym wypadku do łącznej kwoty 500 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 18) **Organizujemy wizytę pielęgniarki po nieszczęśliwym wypadku** – w przypadku nieszczęśliwego wypadku, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego, Dziecka lub Małżonka/Partnera wymaga wizyty pielęgniarki – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dojazdów i honorariów pielęgniarki po nieszczęśliwym wypadku w miejscu zamieszkania. O zasadności wizyty pielęgniarki po nieszczęśliwym wypadku w miejscu zamieszkania decyduje lekarz prowadzący leczenie. Centrum Operacyjne pokrywa koszty wizyty pielęgniarki po nieszczęśliwym wypadku do łącznej kwoty 500 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

### **Przykład Klienta:**

- **Mała Ania, bawiąc się z dziećmi na podwórku, przewróciła się i głęboko rozcięła sobie lewą nogę. W szpitalu założono 7 szwów i opatrunek. Opatrunek trzeba zmieniać. Rodzice zadzwonili do Mondial Assistance a my wysłaliśmy do domu małej Ani pielęgniarkę, która trzy razy zmieniała jej opatrunek.**

## ***W przypadku urodzenia się Dziecka...***

- 19) **Organizujemy wizytę położnej** – gdy sytuacja osoby objętej ochroną ubezpieczeniową wymaga wizyty położnej – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dojazdów i honorariów położnej w miejscu zamieszkania, w okresie 1 miesiąca po wyjściu matki ze szpitala w związku z porodem lub do ukończenia przez Dziecko 1. miesiąca życia. Centrum Operacyjne pokrywa koszty wizyty położnej do łącznej kwoty 500 zł, na jedną sytuację wymagającą wizyty położnej, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem terminów wskazanych w pierwszym zdaniu.
- 20) **Udostępniamy infolinię „baby assistance”** – w ramach infolinii „baby assistance” Centrum Operacyjne gwarantuje Ubezpieczonemu dostęp do informacji o:
- Objawach ciąży,
  - Badaniach prenatalnych,
  - Wskazówkach w zakresie przygotowania się do porodu,
  - Szkołach rodzenia,
  - Pielęgnacji w ciąży i po porodzie,
  - Karmieniu i pielęgnacji niemowlęcia,
  - Obowiązkowych szczepieniach dzieci.

## ***W przypadku nadejścia najgorszego...***

- 21) **Pomoc doświadczonego psychologa w trudnej sytuacji losowej** – w przypadku, gdy Ubezpieczony, Dziecko lub Małżonek/Partner znajdzie się w trudnej sytuacji losowej – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt pomocy psychologa. Centrum Operacyjne pokrywa koszt pomocy psychologa w trudnej sytuacji losowej do łącznej kwoty 500 zł, na jedną trudną sytuację losową, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

***Dzięki temu świadczeniu, w nieszczęśliwych sytuacjach, które każdego z nas mogą dotknąć, podajemy pomocną dłoń i umożliwiamy wyjście ze stanu głębokiej depresji tak szybko, jak tylko będzie to możliwe.***

### **Przykład Klienta:**

- Klientowi zmarła żona – zorganizowaliśmy wizytę psychologa.
- Dziecko zmarło po porodzie – zapewniliśmy matce wizytę u psychologa.
- Młode małżeństwo straciło dziecko w wypadku – zorganizowaliśmy wizytę u psychologa.

## ***W przypadku uzyskania informacji...***

- 22) **Udostępniamy infolinię medyczną** – w ramach infolinii medycznej Centrum Operacyjne gwarantuje Ubezpieczonemu dostęp do informacji o:
- Państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
  - Działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami oraz możliwości przyjmowania ich w czasie ciąży (informacje te udzielane są przez lekarza Centrum Operacyjnego),
  - Placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
  - Placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
  - Informacjach medycznych, w tym informacjach o tym, jak należy się przygotowywać do zabiegów lub badań medycznych,
  - Dietach, zdrowym żywieniu,
  - Domach pomocy społecznej, hospicjach,
  - Aptekach czynnych przez całą dobę,
  - Możliwość przeprowadzenia rozmowy telefonicznej z lekarzem dyżurnym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli ubezpieczonemu ustnej informacji, co do dalszego postępowania,
  - Informowanie o schorzeniach, stosowanych metodach leczenia i nowoczesnych metodach leczenia (w ramach przepisów obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej),
  - Informowanie o niezbędnych badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku,
  - Informowanie na temat dla grup wsparcia dla osób dotkniętych alkoholizmem, w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiących na określone schorzenia, kobiet po mastektomii, dla rodziców ciężko chorych dzieci,
  - Informowanie na temat dla grup wsparcia dla osób dotkniętych alkoholizmem, w trudnej sytuacji.

### **Przykład Klienta:**

- **Pacjent miał bóle kręgosłupa. Otrzymał od nas konsultację medyczną oraz informację, do jakiego lekarza należy się udać.**
- **Rodzicom dwuletniego dziecka udzieliliśmy informacji o działaniu leków, które mu podają.**
- **Pacjentowi przekazaliśmy szczegółową informację na temat skutków ubocznych leków przeciwastmatycznych.**
- **Pacjentowi ze złamaniem ręki udzieliliśmy informacji o działaniu leków. W aptekach brakowało jednego z przepisanych mu specyfików i pacjent pytał, czy konieczne jest jego zażywanie.**
- **Telefon od zdenerwowanego taty, który został sam w domu z trzyletnim synem. Od dwóch godzin syn ma wysoką temperaturę, ok. 40 stopni. Tata podał mu po kolei, w odstępach 15-minutowych, APAP i Paracetamol, w dawkach odpowiednich dla 3-latka, zgodnie z informacją na opakowaniu. Pyta, co ma robić dalej. Decyzja lekarza infolinii medycznej: konieczna natychmiastowa wizyta w szpitalu. Powód: przedawkowanie Paracetamolu, który był składnikiem każdego z leków podanych dziecku. Efekt: uratowane życie trzyletniego dziecka.**
- **Telefon od pani skarżącej się na ból brzucha i zawroty głowy. Nie chce iść do lekarza, ma zamiar poczekać na poprawę do jutra. Po krótkiej rozmowie lekarz Mondial Assistance dowiedział się, że poprzedniego dnia pani jadła grzyby. Powód złego samopoczucia: zatrucie pokarmowe. Zalecenie lekarza: natychmiastowa wizyta w szpitalu. Efekt: uratowanie życia.**
- **Telefon od 20-latka. Usunął kleszcza, teraz ma wysoką gorączkę i zaczerwienie w miejscu ugryzienia. Powód dolegliwości: zakażenie bakteryjne lub wirusowe. Zalecenie lekarza: zażyć tabletki przeciwgorączkowe, przemyć miejsce wodą utlenioną i udać się do lekarza, profilaktycznie zażyć antybiotyki, aby uniknąć powikłań związanych z ewentualnym zakażeniem boreliozą. Efekt kontaktu z infolinią: w wyniku zaleconej wizyty u lekarza, pacjent uniknął komplikacji związanych z ewentualnym zakażeniem boreliozą.**



## ***W przypadku pomocy dla Rodzica Ubezpieczonego/Współmażonka/Partnera...***

- 23) **Organizujemy transport Rodzica na wizytę kontrolną** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Rodzic, zgodnie z zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, wymaga po hospitalizacji kontroli w placówce medycznej – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty transportu Rodzica na wizytę kontrolną, o ile stan zdrowia Rodzica nie wymaga, według lekarza prowadzącego leczenie, interwencji pogotowia ratunkowego. Centrum Operacyjne pokrywa koszty transportu Rodzica na wizytę kontrolną do łącznej kwoty 1500 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 24) **Organizujemy pomoc domową oraz pielęgniarскую Rodzicowi** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Rodzic jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 5 dni – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty pomocy domowej oraz pielęgniarской Rodzicowi, po zakończeniu hospitalizacji, jeżeli Rodzic nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników lub w związku ze stwierdzoną przez lekarza prowadzącego leczenie, medycznie uzasadnioną koniecznością pomocy pielęgniarki w miejscu zamieszkania. Centrum Operacyjne pokrywa koszty pomocy domowej oraz pielęgniarской Rodzicowi do wysokości 500 zł i maksymalnie do pięciu dni, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- 25) **Zapewniamy osobistego asystenta Rodzicowi** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Rodzic wymaga pomocy w trakcie transportu medycznego do i z placówki medycznej – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty honorarium osobistego asystenta, który będzie towarzyszył Rodzicowi podczas transportu medycznego do i z placówki medycznej oraz będzie mu służyć pomocą w placówce medycznej. Centrum Operacyjne pokrywa koszty osobistego asystenta do łącznej kwoty 200 zł, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

## ***W przypadku pobytu Klienta za granicą...***

- 26) **Organizujemy pomoc medyczną za granicą** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego, Dziecka lub Mażonka/Partnera poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszt wizyty lekarza w placówce medycznej lub koszty dojazdu i honorarium lekarza do miejsca pobytu Ubezpieczonego, Dziecka lub Mażonka. Centrum Operacyjne pokrywa koszty pomocy medycznej za granicą do łącznej kwoty 250 euro, na jedną szkodę, bez limitu ilościowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

Przypominamy:

W przypadku potrzeby skorzystania ze świadczeń opiekuńczych za pośrednictwem Mondial Assistance dla Państwa, Współmałżonka/Partnera, Dziecka bądź Rodzica - osoba kontaktująca się z Centrum Operacyjnym powinna podać następujące informacje:

- imię i nazwisko
- numer PESEL
- adres zamieszkania
- numer polisy
- krótki opis zdarzenia (miejsce zdarzenia) i rodzaj koniecznej pomocy
- numer telefonu do kontaktu zwrotnego
- inne informacje potrzebne pracownikowi Centrum Operacyjnego do zorganizowania pomocy



---

**Centrum Operacyjne Mondial Assistance jest czynne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku.**

**Nr tel: (+48 22) 333 76 66**



Mondial Assistance Sp. z o. o.  
02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 50 B  
Tel. (+48 22) 333 76 66