



## Koronawirus - informacje dotyczące assistance

Ze względu na nadzwyczajną sytuację, wywołaną przez koronawirus, chcielibyśmy poinformować Państwa, że nasze świadczenia assistance są organizowane w trybie specjalnym.

W zakresie świadczeń medical assistance oznacza to, iż zgodnie z nowymi zaleceniami Ministerstwa Zdrowia i Głównego Inspektora Sanitarnego, które dotyczą obsługi klientów zgłaszających potrzebę organizacji usługi w odniesieniu do nagłego zachorowania dotyczącego układu oddechowego, zobowiązani jesteśmy do zadania klientowi 3 poniższych pytań, a w przypadku pozytywnej odpowiedzi pokierowanie Klienta zgodnie z załączonym schematem na SOR do szpitala zakaźnego lub do stacji sanepidu.

1. Czy klient miał bliski kontakt z osobą, u której stwierdzono zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2 (kontakt z przypadkiem potwierdzonym lub przypadkiem prawdopodobnym)?
2. Czy klient pracował i przebywał jako odwiedzający w jednostce opieki zdrowotnej, w której leczono pacjentów zakażonych SARS-CoV?
3. Czy klient podróżował i przebywał w regionie, w którym utrzymuje się transmisja koronawirusa SARS-CoV-2?

Jednocześnie mając na uwadze dynamikę zmian wytycznych władz administracyjnych w zakresie przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się zakażeń koronawirusem zaznaczamy, że powyższa procedura specjalna może ulegać zmianie stosownie do aktualizacji instrukcji władz w tym przedmiocie.

Nasza infolinia gotowa jest odpowiedzieć na pytania Klientów związane z epidemią koronawirusa w zakresie: podstawowych środków ochrony przeciwko wirusowi, schematu postępowania w przypadku podejrzenia zachorowania, danych kontaktowych do stacji sanitarno-epidemiologicznych oraz informacji z jakich świadczeń w ramach danego ubezpieczenia assistance można skorzystać w związku z zachorowaniem na COVID-19.

Ponadto informujemy, że wszelkie świadczenia ubezpieczeniowe będą realizowane zgodnie z zapisami warunków ubezpieczenia tj. respektując ewentualne wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela na wypadek epidemii. Jeżeli warunki ubezpieczenia przewidują, że Ubezpieczyciel nie odpowiada za zdarzenia powstałe w wyniku stanu epidemii, wówczas zachorowania na COVID-19 zdiagnozowane od dnia ogłoszenia pandemii przez



Światową Organizację Zdrowia (tj. od dnia 11/03/2020) nie będą uprawniali do realizacji świadczeń medical assistance na rzecz Ubezpieczonego.

Stosownie do wytycznych Głównego Insektora Sanitarnego w sprawie świadczenia Podstawowej Opieki Zdrowotnej oraz Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej Ubezpieczyciel wdrożył teleporadnictwo - każdemu Klientowi, również bez cech infekcji, zgłaszającemu potrzebę odbycia wizyty u lekarza, najpierw udzielana jest teleporada. Tylko w sytuacjach kiedy jest to niezbędne Klient zostanie umówiony na wizytę do lekarza w placówce medycznej. Lekarz udzielający teleporady, na podstawie przeprowadzonego wywiadu medycznego i oceny stanu zdrowia pacjenta, może rekomendować odbycie konsultacji lekarskiej z osobistym stawiennictwem, jak również ma możliwość zdalnego wystawienia zwolnienia lekarskiego i e-recepty.

W zakresie całej działalności assistance (świadczenia medical, home, moto) dokładamy wszelkich starań, aby w sytuacjach wystąpienia zdarzenia objętego ochroną możliwie jak najszybciej zapewnić Klientom pomoc. Jednocześnie zaznaczamy, że w przypadku nałożenia ograniczeń w poruszaniu się wprowadzonych decyzjami władz administracyjnych realizacja niektórych świadczeń, w szczególności wymagających dotarcia usługodawcy do Klienta, może okazać się niemożliwa.

