

# WAARDETOEGEVOEGDE DIENSTE - 24-UUR NOODBYSTAND

## Diensbeskrywing

Hierdie diens sluit in:

1. 'n Persoonlike gesondheidsraadgewersdiens;
2. 'n Trauma, aanranding en MIV ondersteuningsdiens;
3. Nood mediese dienste;
4. 'n Traumabystand hulplyn

almal soos meer omvattend hieronder beskryf.

## Omskrywings (van toepassing op alle dienste ingevolge 24-uur Noodbystand)

**Begunstigde** beteken die Versekerde se werknemers of gaste/kliënte, maar beperk tot sodanige gebeurtenisse wat voortspruit onderwyl 'n gas of kliënt 'n diens van die Versekerde ontvang.

**Diensverskaffer** sal beteken die diensverskaffer soos vermeld in die bylae.

**Gebiedsperke** sal beteken binne die grense van die Republiek van Suid-Afrika en Namibië.

## PERSOONLIKE GESONDHEIDSRAADGEWERSDIENS

Die Diensverskaffer sal 'n adviesdiens aan Begunstigdes verskaf binne die Gebiedsperke, 24 uur per dag, 7 dae in die week deur middel van beide inkomende en uitgaande oproepe vanaf die Diensverskaffer se oproepsentrum.

## Omskrywings (van toepassing op Persoonlike Gesondheidsraadgewer alleenlik)

**Kliniese Asseserings- en Opvoedkundige Riglyne** beteken die Diensverskaffer se gepatenteerde simptoom-gebaseerde asseserings-, keurings- en opvoedkundige riglyne wat deur verpleegsters gebruik word om die Persoonlike Gesondheidsadviseurdienst te lewer en om Begunstigdes na die toepaslike versorgingsbronne te verwys.

**Riglyne van Gesondheidsberading** beteken die Diensverskaffer se gepatenteerde kliniese riglyne wat deur verpleegsters gebruik word om kliniese inligting, feitelike data en navorsing aan Begunstigdes te verskaf rakende spesifieke gesondheidsorgprosedures, diagnostiese toetse en die hantering van siektes.

## Dienste verskaf

Die Diensverskaffer onderneem om die volgende dienste te verskaf:

### 1. Oudio-gesondheidsbiblioteek

'n Telefooninligtingsdiens wat bestaan uit 'n oudioteks-inligtingsbiblioteek van voorafopgeneemde gesondheidsinligting waartoe Begunstigdes deur middel van die telefoon toegang kan verkry, vier-en-twintig (24) uur per dag, sewe (7) dae per week óf voordat 'n verpleegster se bystand benodig word, óf nadat met 'n verpleegster gepraat is.

### 2. Alledaagse Gesondheidsbesluite

Die lewering van kliniese assesering, opvoedkundige en algemene gesondheidsinligting met behulp van verpleegsters wat die Kliniese Assesering en Opvoedkundige Riglyne gebruik, gebaseer op simptome wat aangemeld word en/of gesondheidsorgvrae wat deur die Begunstigdes gevra word, word die Begunstigdes bygestaan om die toepaslike vlakke en bronne van sorg te identifiseer, op voorwaarde dat sodanige verpleegsters nie werklike diagnoses van die Begunstigdes se kwale en siektes verskaf nie.

Hierdie diens is beskikbaar vier-en-twintig (24) uur per dag, sewe (7) dae per week en die Diensverskaffer sal ook uitgaande oproepe aan begunstigdes maak wat verband hou met:

- Gehalteversekering;
- Die Diensverskaffer se risikobestuurpolisse en -prosedures; en
- Kwessies volgens die verpleegsters se diskresie.

### 3. Gesondheidsberading

Die Diensverskaffer sal kliniese inligting, feitelike besonderhede en algemene inligting verskaf aan Begunstigdes wat voor groot mediese besluite te staan kom deur middel van die verpleegsters wat die Diensverskaffer se Gesondheidsberadingsriglyne gebruik. Die inligting sal algemene inligting, gesondheidsopvoeding, opsies van nie-voorskrytelike behandeling en vrae wat Begunstigdes aan hulle dokters kan vra insluit, sowel as Trauma-berading.

### 4. Telefoniese berading

Die Diensverskaffer sal onbeperkte telefoniese berading verskaf as gevolg van enige trauma soos:

- 4.1 Mediese trauma
- 4.2 Verkragting/aanranding
- 4.3 Kaping
- 4.4 Kinder-/vrouemishandeling
- 4.5 Huishoudelike geweld
- 4.6 Selfdood
- 4.7 Motorvoertuigongeluk
- 4.8 Ontvoering
- 4.9 Aflegging
- 4.10 Ontvalling
- 4.11 Post-traumatiese stres
- 4.12 Potensiële MIV-blootstelling
- 4.13 Ongeskiktheid

## TRAUMA, AANRANDING EN MIV

Die Diensverskaffer sal onbeperkte telefoniese berading verskaf as gevolg van 'n traumatiese gebeurtenis binne die Gebiedsperke.

**Omskrywings** (van toepassing op Traumalyn alleenlik)

**Trauma of traumatiese gebeurtenis** sal beteken aanranding, kaping, inbraak, mediese noodgevallen en ander gewelddadige en nie-gewelddadige vorme van trauma.

### Dienste verskaf

Nadat trauma ervaar is, benodig individue sonder uitsondering bystand. Dit word algemeen aanvaar dat trauma kan voortspruit uit voorvalle of omstandighede wat óf gewelddadig óf nie-gewelddadig is. Die traumalyn is beskikbaar en word 24 uur per dag, 7 dae per week deur gekwalifiseerde personeel beman en 'n Begunstigde kan die traumalyn skakel in die geval van 'n traumatiese gebeurtenis.

#### 1. Ondervraging

Die Diensverskaffer sal die nodige ondervraging uitvoer. 'n Ondervraging vind plaas met 'n uitnodiging om terug te skakel indien die behoefte ontstaan om die situasie verder te bespreek. In die geval waar assessering plaasgevind het en die verpleegsters voel dat professionele bystand benodig word, sal hy/sy voorstel dat die Begunstigde 'n professionele persoon kontak vir 'n een-tot-een sessie.

#### 2. Stresbestuur

Berading, advies en onspanningstegnieke word met Begunstigdes gedeel. Geen definitiewe risiko-evaluasie vind plaas nie, maar in gevalle waar verpleegsters vermoed dat verdere bystand nodig is, sal die Begunstigde na algemene praktisyns verwys word vir assessering en behandeling (sodanige kostes sal vir die Begunstigdes se rekening wees).

#### 3. Verslawing

Die grondslag van professionele kundigheid en kennis van die personeel van die Diensverskaffer stel hulle in staat om berading te verskaf aan Begunstigdes wat aan 'n verslawing ly. Die Begunstigdes sal bygestaan word

met vaardighede om die situasie te hanteer of verwysings na toepaslike mediesesorgklinieke (enige kostes met betrekking tot mediesesorgklinieke sal vir die Begunstigdes se rekening wees).

#### 4. MIV / Vigs

Die verpleegster verskaf bystand en inligting rakende MIV/VIGS-verwante onderwerpe soos volg:

Inligting verskaf oor:	Bystand verskaf rakende:
<ul style="list-style-type: none"><li>Algemene inligting</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Algemene inligting– die fokus is op opvoedkundige sake</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Maniere hoe die siekte opgedoen word</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pasiëntverwante inligting rakende die toestand, behandeling en simptome</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Om met MIV te leef</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Berading en ondersteuning vir Begunstigdes en hulle families</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Oordragisiko</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Verwysings na ondersteuningsgroepe.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Toetsing</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Waar om vir hulp aan te klop</li></ul>	

#### 5. Anders siektes waarvoor raad gegee word, sluit in:

- Klamidea
- Geslagsherpes
- Geslagsvratte
- Gonorree
- Sifilis
- Bekkenontsteking

#### 6. Hulp aan verkrachtingslagoffers

Aanvanklike berading is onmiddellik beskikbaar aan die slagoffer. Na die assessering en berading, sal die verkrachtingslagoffer na die naaste mediese sentrum verwys word.

## NOOD MEDIESE DIENSTE

Die Diensverskaffer sal Nood Mediese Dienste aan Begunstigdes lewer (hierna genoem NMD) deur die Diensverskaffer se netwerk van diensverskaffers; alternatiewelik sal daar gebruik gemaak word van die mees toepaslike diensverskaffers om NMD uit te voer volgens die beginsels hieronder.

#### Omskrywings (van toepassing op NMD alleenlik)

**Kliënt** sal beteken enige gekontrakteerde party van die Diensverskaffer wat NMD namens die Diensverskaffer lewer.

**Nood mediese dienste** sal beteken mediese behandeling wat toegedien word in reaksie op 'n voorval van Siekte of Besering wat onmiddellike mediese aandag vereis.

**Siekte** sal beteken liggaamlike siekte, ongesteldheid of kwaal.

**Besering** sal beteken liggaamlike besering veroorsaak deur toevallige, gewelddadige, eksterne en sigbare middele.

**Mediese Noodgeval** sal beteken enige Besering of Siekte wat menselewens bedreig en wat onmiddellike mediese ingryping vereis ten einde lewe te bewaar.

#### Dienste verskaf

Nadat trauma ervaar is, benodig individue sonder uitsondering bystand. Dit word algemeen aanvaar dat trauma kan voortspruit uit voorvalle of omstandighede wat óf gewelddadig óf nie-gewelddadig is. Die traumalyn is beskikbaar en word 24 uur per dag, 7 dae per week deur gekwalifiseerde personeel beman en 'n Begunstigde kan die traumalyn skakel in die geval van 'n traumatiese gebeurtenis.

#### 1. Gevorderde lewensondersteuning

## 1.1 Nood mediese advies en behandeling

Die Diensverskaffer sal advies en inligting verskaf aan 'n Begunstigde (of 'n inbeller namens hom/haar) rakende enige nood mediese toestand met behulp van die telefoon sodat noodbystand onmiddellik aan 'n persoon verskaf kan word wat ly aan 'n Siekte of Besering totdat 'n mediese span by die toneel opdaag. Die advies en inligting sal as sodanig geag word en nie gesien word as 'n akkurate of definitiewe diagnose van enige toestand waaraan enige persoon mag ly nie.

## 1.2 Nood mediese reaksie na 'n toneel van 'n Mediese Noodgeval per pad of lug:

Onmiddellike reaksie word onderneem na die toneel van 'n Mediese Noodgeval waar toepaslike gevorderde lewensreddende bybrenging aan 'n Begunstigde verskaf sal word. Waar nodig sal die Begunstigde gestabiliseer word voor vervoer na die naaste toepaslike mediese fasiliteit verskaf word.

## 1.3 Oorplasing van die lid na die mees toepaslike mediese fasiliteit:

1.3.1 In alle lewensbedreigende Mediese Noodgevallen, sal 'n Begunstigde per pad of lug vervoer word na die mees toepaslike en naaste hospitaal wat daardie spesifieke toestand effektief kan bestuur.

1.3.2 Indien die toestand nie lewensbedreigend is nie, maar die gebruik van 'n ambulans noodsaak, sal die Begunstigde na 'n voorkeurverskaffer-hospitaal vervoer word, indien dit so versoek word.

## 1.4 Oorplasing van 'n Begunstigde na 'n spesialisdiagnostiese en terapeutiese mediese sorgsentrum:

Indien 'n Begunstigde spesialisdiagnostiese of terapeutiese prosedures benodig wat nie by 'n hospitaal waar hy/sy opgeneem word uitgevoer kan word nie, sal sodanige individu per pad of lug oorgeplaas word na die ontvangsfasiliteit waar sodanige prosedures of spesialis behandeling uitgevoer kan word. Hierdie oorplasing sal slegs in een rigting plaasvind en is beperk tot een sodanige rit. Met dien verstande dat by goedkeuring deur die kliënt, hierdie oorplasing die terugkerende rit na die hospitaal van opname of 'n nuwe fasiliteit sal insluit.

## 1.5 Oordrag van lewensreddende medikasie en nood-bloed indien vereis:

Indien lewensreddende medikasie of nood-bloedprodukte (sodoende met uitsluiting van standaard roetine aflewering en/of koste vir bloed) benodig word wat nie by die mediese fasiliteit wat vir die Begunstigde se behandeling verantwoordelik is, bekom kan word nie, sal sodanige noodmedikasie na die Begunstigde vervoer word.

## 1.6 Waarborg van Hospitaalopname

Gewaarborgde hospitaalopname tot hoogstens R5 000 / N\$ 5 000 – sodanige bedrag is terugbetaalbaar aan die Diensverskaffer deur die lid of lid se mediese skema.

## 2. Omvattende Voor-hospitaaldienste

### 2.1 Nie-noodgeval/algemene mediese (telefoniese) konsultasie en advies:

2.1.1 Die Diensverskaffer maak gebruik van die dienste van mediese en verpleegpraktisyne wie telefoniese mediese advies en inligting verskaf.

2.1.2 Die advies en inligting sluit in:

- a) Algemene mediese advies;
- b) Wangebruik of misbruik van chemiese middels;
- c) Data betreffende verwysings na hospitale, dokters, tandartse en apteke;
- d) Mediese reisinligting en -advies;
- e) Advies oor generiese medisyne;
- f) Advies oor voorkeurverskaffer en/of verwysing waar van toepassing;

2.1.3 Die advies en inligting sal as sodanig geag word en moet nie gesien word as akkurate diagnoses van enige fisieke toestande nie.

### 2.2 Repatriasie van Begunstigde / terugbesorging van stoflike oorskot:

Enige Begunstigde wat in die hospitaal opgeneem word weg van sy/haar normale blyplek en mediese bystand benodig ten einde terug te keer, sal per pad of lug, wat ook al die meeste toepaslik is, gerepatrieer word, na sy/haar tuisdorp se hospitaal of woning in die gebied en, in die geval van dood onderwyl die Begunstigde weg van die huis is, sal die repatriasie van die lid se stoflike oorskot na sy tuisdorp of stad geskied.

### 2.3 Vergesel en/of versorging van gestrande minderjariges:

In die geval waar enige minderjariges gestrand gelaat word weens 'n Mediese Noodgeval wat plaasvind onderwyl weg van die huis, sal reëlings getref word om die minderjariges terug na hul woonplek of na 'n ander plek van veiligheid te vergesel, op voorwaarde dat hulle woonplek of die plek van veiligheid in die omgewing is.

#### 2.4 Roetine onbepaalde mediesgeregverdigde ambulansvervoer:

Wanneer ook al mediesgeregverdigde ambulansvervoer nie 'n noodgeval is nie, maar steeds benodig word ten einde 'n Begunstigde oor te plaas van óf die huis na die hospitaal óf van hospitaal na hospitaal, sal reëlings, indien dit deur die Diensverskaffer gemaak is (onderhewig aan die reëls van die kliënt) behels dat sodanige vervoer per pad verskaf word op 'n onbepaalde finansiële grondslag. Sodanige reëlings wat met ander ambulansdienste gemaak word en nie deur die Diensverskaffer nie, is nie die verantwoordelikheid van die Diensverskaffer nie.

### 3. Diensverskaffer se diskresie met betrekking tot vervoer

Die Diensverskaffer het die reg om besluite te neem en aksies uit te voer nadat die beskikbare mediese bewyse oorweeg is ten einde vas te stel wat in die beste belang is van die persoon wat ingebel het vir bystand. Gebaseer op die voormelde, sal die Diensverskaffer die tydsberekening en vorm van vervoer of repatriasie bepaal.

In die geval waar 'n Begunstigde van 'n ambulansdiens gebruik maak sonder om die Diensverskaffer eers te skakel, sal die Diensverskaffer die rekening nasien en die omstandighede evalueer waarna die Diensverskaffer, ooreenkomstig met die reëls van die kliënt, die eis sal goedkeur of afwys.

## TRAUMABYSTAND

### Beskrywing van Produk

'n 24-uur krisislyn verskaf die nodige infrastruktuur vir 'n Begunstigde om toegang te verkry tot die Diensverskaffer se noodkontrolesentrum.

### Produkvoordele

Personeel by die oproepsentrum neem beheer van noodsituasies en bestuur die kommunikasieproses met individue, organisasies en nooddienstverskaffers. Die bestuurder van die spesifieke geval vervul 'n fasiliterings- en moniteringsrol om te verseker dat die nodige bystand aan die inbeller in nood verskaf word.

Die krisislyn is 'n noodlyn vir die Begunstigde in gevalle van:

1. Aanval
2. Kaping
3. Huisinbraak
4. Diefstal
5. Brand
6. Mediese noodgevalle
7. Traumaberading
8. Monitor inbellers se bewegings indien versoek

Die personeel van die oproepsentrum sal bure kontak en/of die naaste verdedigingseenheid en/of die naaste polisie-stasie en/of naaste plaaslike nooddienstbystandskamer en/of die naaste brandweer-stasie, om hulle in kennis te stel van die gebeurtenis en om vir bystand te vra.

Die Diensverskaffer se bestuurder van die spesifieke geval is deurgaans in kontak met die inbeller ten einde 'n opdatering van inligting te kry totdat die situasie gestabiliseer is. Hierdie inligting word ook deurgegee aan die toepaslike party wat bystand verleen met die krisis.

### Memorandum en voorwaardes

1. Hierdie bewoording moet saam met die bylae van Waardetoegevoegde Dienste gelees word.
2. Hierdie Waardetoegevoegde Diens is nie 'n versekeringsdekking in terme van die Korttermynversekeringswet 53 van 1998 (soos gewysig) nie en is beperk tot 'n besigheidsondersteuningsdiens aan polishouers van Santam. Deur die nommer wat in die polisbylae

aangedui is, te skakel, word toegang verkry deur 'n onafhanklike oproepsentrum tot die dienste soos hierbo aangedui.

3. Hierdie diens moet apart gelees word van die res van die bewoording(s) van Santam se versekeringspolis en geen verwysing sal gemaak word na die terme en voorwaardes van die bewoording van sodanige versekeringspolis nie.
  4. Hierdie kontrak / diens mag te enige tyd gekanselleer word:
    - 4.1 deur die Diensverskaffer of Santam nadat 30 dae skriftelike kennisgewing gegee is van hulle voorneme om sodanig te handel; of
    - 4.2 deur die Versekerde wie onmiddellike kennisgewing mag gee om te kanselleer of deur kennisgewing om teen 'n toekomstige datum te kanselleer.
  5. Hierdie kontrak en alle voordele ingevolge hiervan sal outomaties kanselleer op dieselfde tyd as wanneer die onderliggende polis deur Santam beëindig word, en is dit 'n voorwaarde dat hierdie dienste slegs beskikbaar sal wees onderwyl sodanige onderliggende polis van krag bly. Alhoewel hierdie Waardetoegevoegde Dienste slegs van krag kan bly vir solank as wat jou onderliggende versekering aktief is by Santam, is daar geen verpligting om hierdie dienste aktief te hou sou die behoefte nie langer bestaan nie en kan dit enige tyd gekanselleer word sonder dat jou onderliggende versekeringsdekking beïnvloed word.
  6. Die Diensverskaffer mag die dekking of die terme ingevolge hierdie kontrak verbeter sonder om vooraf kennisgewing van sodanige verandering te gee op voorwaarde dat sodanige verandering tot die voordeel van die Versekerde is. Ander veranderinge vereis deur die Diensverskaffer sal in werking gestel word:
    - 6.1 by die jaarlikse hernuwing-/hersieningsdatum; of
    - 6.2 op enige ander tydstip deur 30 dae skriftelike kennisgewing te gee van die Diensverskaffer se voorneme om sodanig te handel.
  7. Alle voordele ingevolge hierdie kontrak is onderhewig aan die voorafbetaling van alle verskuldigde premies.
  8. Nieteenstaande die feit dat Santam Beperk die diens wat deur hierdie fasiliteit verskaf word, streng sal monitor om te verseker dat dit aan ons verwagtinge en standaarde vir ons kliënte voldoen, as gevolg daarvan dat:
    - 8.1 die oproepsentrum 'n onafhanklike besigheidsentiteit is;
    - 8.2 die Diensverskaffer onafhanklike regsentiteite is;
    - 8.3 enige finansiële vergoeding ontvang ingevolge hierdie diens oorbetaal is aan die onafhanklike Diensverskaffers
- sal Santam Beperk
- a) hoegenaamd nie verantwoordelik wees nie vir die kwaliteit van enige diens wat gelewer is deur hierdie fasiliteit;
  - b) hoegenaamd nie aanspreeklik wees nie vir dood, liggaamlike besering of siekte van enige persoon as gevolg van enige diens wat gelewer is of nie gelewer is nie, soos bedoel;
  - c) hoegenaamd nie aanspreeklik wees nie vir verlies (regstreeks of gevolglik), aanspreeklikheid, skadevergoeding of skade aan eiendom as gevolg van enige diens wat gelewer is of nie gelewer is nie, soos bedoel.