



Jak korzystać z porad teledywidualnych

PORADNIK DLA PACJENTA



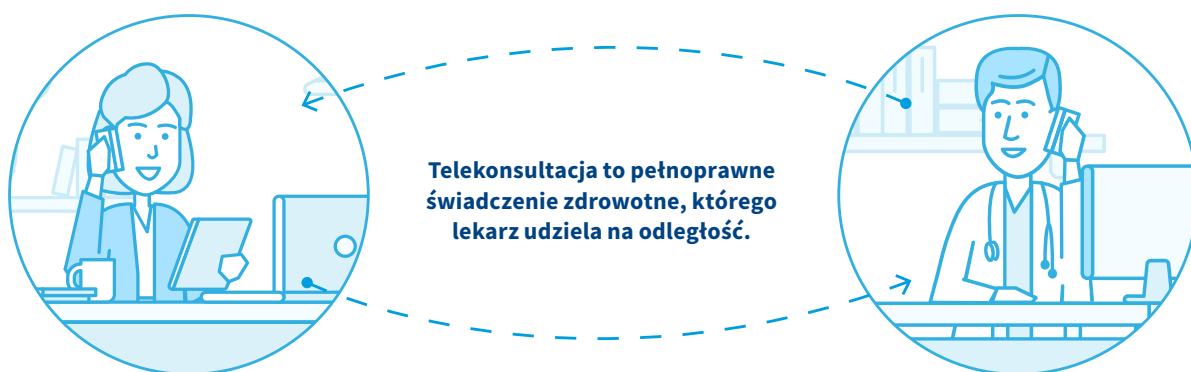
ZDROWIE

Masz problem zdrowotny, który wymaga **konsultacji lekarskiej**?
Potrzebujesz porozmawiać z lekarzem o swoich dolegliwościach
i omówić wyniki badań? Chcesz otrzymać skierowanie, receptę
lub – jeśli takie będą wskazania medyczne – zwolnienie lekarskie?








Możesz to zrobić bez wychodzenia z domu – **skorzystaj z naszych telekonsultacji**.

Oto podstawowe informacje o naszych telekonsultacjach. Dowiesz się, jakie korzyści daje taka forma konsultacji lekarskiej oraz jak z niej korzystać.

Czym jest telekonsultacja



Podczas telekonsultacji lekarz przeprowadzi z Tobą dokładny wywiad medyczny, udzieli Ci porady i wyda zalecenia, a także:

-  postawi Ci diagnozę,
-  omówi z Tobą wyniki badań,
-  wystawi Ci e-skierowanie,
-  wystawi Ci e-receptę,
-  sporządzi Twoją dokumentację medyczną,
-  wystawi Ci e-zwolnienie,
-  zaleci wizytę w placówce, jeśli będzie taka potrzeba.

Wszystko to z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa i poufności.



Jakie są korzyści telekonsultacji

- ✓ **Wygodna forma** – otrzymujesz pomoc bez wychodzenia z domu.
- ✓ **100% bezpieczeństwa** – nie narażasz się na kontakt z osobami potencjalnie chorymi.
- ✓ **Szybkie terminy** – to Ty wybierasz termin konsultacji i umawiasz się na konkretną godzinę.
- ✓ **Dostęp do dokumentacji medycznej** – lekarz ma wgląd do historii Twojego leczenia w placówkach PZU Zdrowie.
- ✓ **Szybka diagnoza** – w wielu przypadkach lekarz może od razu postawić diagnozę.

Jak się umówić na telekonsultację



Skorzystaj z portalu **mojePZU**: na stronie moje.pzu.pl lub w aplikacji mobilnej mojePZU (pobierzesz ją z App Store lub Google Play).



Zadzwoń na całodobową infolinię PZU Zdrowie czynną 7 dni w tygodniu – pod numer **801 405 905** lub **22 505 15 48** (opłata zgodna z taryfą operatora).

Gdy umówisz się na telekonsultację, otrzymasz SMS lub e-mail z potwierdzeniem jej terminu.

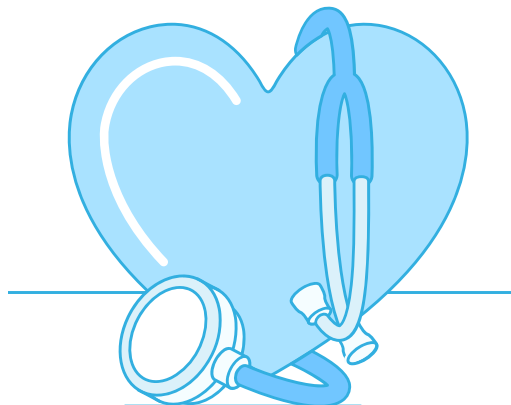
Jak założyć konto na portalu mojePZU

Wystarczy **5 prostych kroków**.

- KROK 1** > Wejdź na stronę **moje.pzu.pl** i wybierz opcję „Zarejestruj się”.
- KROK 2** > Wpisz swoje dane: **imię i nazwisko** oraz **PESEL**.
- KROK 3** > Podaj swój **e-mail** lub **numer telefonu**, abyśmy mogli potwierdzić dane.
- KROK 4** > Odbierz e-mail lub SMS z **kodek weryfikacyjnym**.
- KROK 5** > **Wpisz kod** i dokończ rejestrację.

Co warto wiedzieć

Dzień przed wyznaczoną telekonsultacją pracownik recepcji może skontaktować się z Tobą, aby potwierdzić Twoją tożsamość i dane teleadresowe. Bez tych danych telekonsultacja nie może się odbyć. Dane te są potrzebne również, aby założyć Twoją dokumentację medyczną. Pracownik poprosi Cię także o podanie e-maila, na który otrzymasz niektóre dokumenty związane z wizytą. Jeśli lekarz wystawi Ci e-skierowania na dalsze badania diagnostyczne i konsultacje, znajdziesz je na swoim profilu w portalu mojePZU.



Jak się przygotować do telekonsultacji

- ✓ Przeanalizuj swoje samopoczucie i ustal objawy, które chcesz omówić z lekarzem.
- ✓ Zastanów się, co chcesz powiedzieć lekarzowi i o co go zapytać. Możesz sporządzić listę pytań.
- ✓ Spisz leki, jakie zażywasz wraz z ich dawkowaniem.
- ✓ Zadbaj o komfort rozmowy – poszukaj miejsca, w którym spokojnie porozmawiasz z lekarzem. Upewnij się, że nikt nie będzie Wam przeszkadzał.
- ✓ Jeśli korzystasz z portalu mojePZU, przed wizytą umieść na swoim profilu dokumenty, z którymi lekarz powinien się wcześniej zapoznać:
 - akceptowalne formaty załączników to: PDF, TXT, JPG,
 - maksymalna wielkość dokumentów w formacie PDF oraz TXT to 0,5 MB.






Jeśli nie masz konta na portalu mojePZU, zachęcamy Cię do jego założenia.

Jak załączyć potrzebne dokumenty

Zaloguj się na swój profil na portalu **mojePZU**. Wybierz najpierw zakładkę „Zdrowie”, a następnie:



Co warto przygotować

-  **Swoje dane** – zanim lekarz rozpocznie telekonsultację, musi potwierdzić Twoją tożsamość na podstawie daty urodzenia lub PESEL-u.
-  **Dane swojego dziecka** – jeśli umawiasz na telekonsultację swoje dziecko, lekarz poprosi Cię o jego PESEL.
-  **Wyniki badań**, które chcesz omówić z lekarzem.
-  **Dokumentację medyczną**, do której chcesz się odnieść podczas telekonsultacji – np. wypisy ze szpitala, opisy badań diagnostycznych lub inne dokumenty związane z przebiegiem Twojego leczenia.
-  **Kartkę, długopis** – mogą Ci się przydać, aby zanotować ważne dla Ciebie informacje.

O czym warto pamiętać podczas rozmowy z lekarzem

- ✓ Na początku poinformuj lekarza, w jakim celu chcesz się z nim skonsultować.
- ✓ Udzielaj wyczerpujących odpowiedzi. Podczas telekonsultacji podstawowym źródłem wiedzy dla lekarza są – oprócz załączonych wyników badań i Twojej historii choroby – Twoje słowa. Dlatego powiedz o wszystkich zaobserwowanych objawach lub odczuwanych dolegliwościach.
- ✓ Nie bój się pytać. Zadawaj przygotowane wcześniej pytania. Poinformuj lekarza, że chcesz zapisać najważniejsze dla Ciebie informacje.
- ✓ Powiedz lekarzowi, jeśli czegoś nie zrozumiesz. Poproś go o wyjaśnienie.
- ✓ Gdy nie usłyszysz jakiejś informacji, poproś o jej powtórzenie.
- ✓ Jeśli lekarz nie poinformował Cię o wizycie kontrolnej, zapytaj, czy jest ona konieczna.

Co jeśli telekonsultacja nie wystarczy



Jeśli w trakcie telekonsultacji lekarz stwierdzi, że konieczne jest badanie lekarskie – musisz umówić się na wizytę stacjonarną w jednej z naszych placówek.



Zobacz, jak dbamy o Twoje bezpieczeństwo oraz jakie środki ostrożności wdrożyliśmy w naszych placówkach: pzdrowie.pl/kim-jestesmy/aktualnosci/bezpiecznie-korzystaj-z-naszej-pomocy-w-placowkach-pzu-zdrowie.

Dokumenty z konsultacji

Wystawione w trakcie telekonsultacji dokumenty znajdziesz na portalu **mojePZU** po zalogowaniu się na swój profil. Możemy także przesać Ci je plikiem zaszyfrowanym na Twój e-mail.

Na swoim profilu znajdziesz:

- ✓ zalecenia lekarza, które podsumowują odbytą telekonsultację,
- ✓ e-skierowania na dalsze badania lub konsultacje,
- ✓ e-recepty – kod niezbędny do ich realizacji otrzymasz SMS-em,
- ✓ informację o wystawionym zwolnieniu lekarskim.



Co mogę zrobić w następujących sytuacjach



Mam pytanie związane z telekonsultacją, która już się odbyła.

Po odbytej telekonsultacji lekarz pozostawia na portalu **mojePZU** zalecenia, w których podsumowuje Wasze ustalenia. Jeśli potrzebujesz dodatkowej konsultacji, umów się na kolejną telekonsultację – skorzystaj z portalu mojePZU lub zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905** lub **22 505 15 48** (opłata zgodna z taryfą operatora).



Nie udało mi się odebrać telefonu od lekarza.

Umów się na nową telekonsultację. Skorzystaj z portalu **mojePZU** lub zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905** lub **22 505 15 48** (opłata zgodna z taryfą operatora).



Lekarz nie zadzwonił o umówionej godzinie.

Prosimy o wyrozumiałość. Wyznaczona godzina telekonsultacji może nieznacznie się przesunąć: być może wcześniejsi pacjenci potrzebowali więcej czasu, niż zakłada standardowa telekonsultacja.



Jak mogę zrealizować e-receptę?

Od razu po zakończeniu telekonsultacji otrzymasz SMS z **4-cyfrowym kodem**. Wystarczy, że podasz go w aptece wraz ze swoim numerem PESEL.



Wystawione przez lekarza e-skierowanie zawiera błąd.

Zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905** lub **22 505 15 48** (opłata zgodna z taryfą operatora). Nasi konsultanci przekażą Twoje zgłoszenie lekarzowi, który udzielał telekonsultacji. Wystawi on poprawne skierowanie. Otrzymasz je plikiem zaszyfowanym na Twój e-mail lub – jeśli korzystasz z aplikacji mojePZU – znajdziesz je na swoim profilu po zalogowaniu.



Nie mam kodu do e-recepty.

Zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905** lub **22 505 15 48** (opłata zgodna z taryfą operatora). Nasi konsultanci przekażą Twoje zgłoszenie do placówki, w której realizowana była telekonsultacja. Pracownik placówki skontaktuje się z Tobą i poda kod do e-recepty.



Na moim koncie w portalu mojePZU nie ma zwolnienia wystawionego podczas telekonsultacji.

Zwolnienia lekarskie wysyłane są elektronicznie bezpośrednio do Twojego pracodawcy. Gdy zalogujesz się na swój profil w portalu mojePZU, znajdziesz tylko informację o wystawionym podczas telekonsultacji zwolnieniu.



Mam problem z jakością połączenia.

Sprawdź zasięg w swoim telefonie. Jeśli możesz, przejdź do innego pomieszczenia. Jeśli to nie pomoże, poinformuj lekarza o występujących zakłóceniach. Dzięki temu lekarz może wpłynąć na przebieg rozmowy. Udzieli Ci dodatkowych wyjaśnień, w razie potrzeby powtórzy informacje. Może też zasugerować, że zadzwoni raz jeszcze.



Lekarz dzwoni z numeru zastrzeżonego.

Może się zdarzyć, że lekarz będzie dzwonił do Ciebie z numeru zastrzeżonego. Jeżeli masz zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, odblokuj je przed telekonsultacją.

Biuro Standardów i Jakości Obsługi Pacjenta PZU Zdrowie

Data: maj 2020 roku

801 405 905 pzuzdrowie.pl
Opłata zgodna z taryfą operatora



ZDROWIE