



Przewodnik Pacjenta PZU Zdrowie



Przekonaj się, jak łatwo zadbać o zdrowie z **PZU Zdrowie**



Zapewniamy wizyty u internisty w ciągu **24h**, u specjalisty w ciągu **5 dni roboczych**.



Oferujemy zdalne, Nielimitowane porady medyczne: nieważne, gdzie jesteś w Polsce czy za granicą – przez **7 dni w tygodniu** (także w święta i dni ustawowo wolne od pracy) możesz korzystać ze zdalnych porad lekarzy, zgodnie z zakresem posiadanych w abonamencie specjalizacji: internisty, kardiologa, ortopedy, chirurga i ginekologa.



Akceptujemy skierowania na badania diagnostyczne wydane przez **lekarzy spoza sieci** PZU Zdrowie.



Nie wymagamy **skierowań** na wizyty u specjalistów.



Możesz **samodzielnie rezerwować terminy** w kalendarzach dostępnych na portalu **mojePZU**.



Konsultanci naszej infolinii służą pomocą przez całą dobę, **7 dni w tygodniu**.

Gdzie skorzystasz z **opieki medycznej PZU Zdrowie**?



W centrach medycznych PZU Zdrowie – mamy **130 własnych placówek**.



W placówkach partnerskich – współpracujemy z ponad **2000 placówek** w blisko **600 miastach**.

Jak znajdziesz najbliższą placówkę w mieście?

Wejdź na stronę **pzu.pl** lub **moje.pzu.pl** albo zapytaj konsultanta naszej infolinii pod numerem: **801 405 905** lub **22 505 12 55** (opłata zgodna z taryfą operatora).

Jak umówisz się na wizytę lekarską?



Zaloguj się na portal #mojePZU

- Masz dostęp do grafików poszczególnych placówek własnych i wybranych placówek współpracujących.
- Możesz określić swoje preferencje dotyczące lokalizacji i terminu wizyty oraz wybrać lekarza.
- Wszystkie funkcjonalności portalu są też dostępne przez aplikację mobilną mojePZU – do pobrania z App Store i Google Play.
- Skorzystaj z formularza zamówienia rozmowy na stronie pzu.pl.



Zadzwoń na całodobową infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905** lub **22 505 12 55**

(opłata zgodna z taryfą operatora)

- Nasz konsultant pomoże Ci umówić się na wizytę i udzieli potrzebnych informacji. Po zakończeniu rozmowy otrzymasz od niego SMS potwierdzający termin wizyty.
- Dzień przed wizytą dostaniesz SMS przypominający.
- Na wizytę zabierz ze sobą dokument potwierdzający tożsamość.

Jak zapiszesz się na badanie?

Zaloguj się na portal #mojePZU

- Skorzystaj z kalendarzy dostępnych na portalu #mojePZU. Masz dostęp do kalendarzy placówek własnych i wybranych placówek współpracujących.
- Zapisz się na badanie na stronie moje.pzu.pl – możesz określić preferencje dotyczące lokalizacji i terminu wizyty oraz wybrać lekarza.

Zadzwoń na całodobową infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905** lub **22 505 12 55**

(opłata zgodna z taryfą operatora)

- Nasz konsultant pomoże Ci umówić się na badanie.

Obsługa pacjenta w placówce medycznej PZU Zdrowie



Przed wizytą w placówce

- Zabierz ze sobą dokument potwierdzający tożsamość ze zdjęciem. Będziesz poproszony o jego okazanie w recepcji albo w gabinecie.
- Przyjdź do placówki 10–15 minut przed umówioną wizytą.



Jakich danych potrzebuje lekarz, aby wystawić zwolnienie?

Aby wystawić zwolnienie w formie elektronicznej, lekarz potrzebuje numer PESEL pacjenta lub opiekuna (w razie wystawiania zwolnienia na opiekę nad dzieckiem lub członkiem rodziny).

Osoby, które nie mają numeru PESEL, podają numer dokumentu potwierdzającego tożsamość (paszport, dowód).



Kiedy możesz uzyskać receptę na leki refundowane?

Aby uzyskać receptę na lek refundowany, musisz posiadać prawo do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ). Pracownicy placówki sprawdzą w systemie eWUŚ, czy masz takie prawo. Możesz również złożyć stosowne oświadczenie, którego wzór znajdziesz pod adresem:

www.nfz.gov.pl/gfx/nfz/userfiles/_public/dla_pacjenta/ewus/oswiadczenie_1_2015.pdf

Jeśli system eWUŚ nie potwierdzi Twojego prawa do świadczeń w ramach NFZ lub jeśli nie złożysz wymaganego oświadczenia, będziesz musiał zapłacić pełną cenę za leki.

Decyzję o refundacji podejmuje każdorazowo lekarz na podstawie swojej wiedzy medycznej oraz zgodnie z przepisami o refundacji. W przypadku niektórych leków – przede wszystkim na choroby przewlekłe – będziesz musiał przedstawić dokumentację, która potwierdza rozpoznanie i dotychczasowe leczenie.



Czy dziecko może przyjść na wizytę lub badanie z osobą, która nie jest jego opiekunem prawnym?

Tak – w przypadku konsultacji i niektórych badań (np. pobrania krwi, badania USG). Dzieci do 16. roku życia mogą korzystać z usług medycznych pod opieką opiekuna faktycznego, jeśli mają stosowane upoważnienie od swojego opiekuna prawnego.

Osoby w wieku od 16 do 18 lat mogą korzystać z usług medycznych samodzielnie, jeśli mają stosowne upoważnienie od swojego opiekuna prawnego.



Portal mojePZU

– wygodny i łatwy w obsłudze

umawiać wizyty albo
je odwoływać – online

zweryfikować, które placówki
współpracują z PZU Zdrowie

sprawdzić umówione wizyty

dodawać dokumenty medyczne
do umówionych wizyt

sprawdzić historię swoich wizyt

zapoznać się z wynikami badań
laboratoryjnych wykonanych
w placówkach własnych PZU Zdrowie

sprawdzić, czy dana usługa znajduje się
w **zakresie Twojego pakietu**

otrzymać poradę, **jak przygotować
się do badania**

odbyć konsultację telemedyczną,
a jeśli otrzymasz e-receptę – **zamówić
przepisane leki** do apteki, którą
wybierzesz

otrzymać e-skierowanie podczas
konsultacji telemedycznej

przeprowadzić **krótki wywiad
medyczny**, który pomoże w wyborze
właściwego specjalisty

szybko i wygodnie **złożyć
wniosek o refundację**

wykupić **dodatkowe usługi medyczne**

**Dzięki portalowi
mojePZU możesz**



Jak założysz konto na portalu mojePZU?

KROK 1

Wejdź na stronę **moje.pzu.pl** i kliknij
„Zarejestruj się”.

KROK 2

Wpisz swoje podstawowe dane:
imię, nazwisko i PESEL.

KROK 3

Podaj swój **adres e-mail** lub **numer telefonu**
do potwierdzenia danych.

KROK 4

Odbierz e-mail lub SMS z **kodem
weryfikacyjnym**.

KROK 5

Wpisz kod i dokończ rejestrację.



**Potrzebujesz pomocy przy rejestracji
na portalu mojePZU?**

Skontaktuj się z nami: **801 102 007** (opłata zgodna z taryfa
operatora) lub **moje@pzu.pl**.



Aplikacja mobilna mojePZU

Jak uzyskasz dostęp do aplikacji mojePZU?

- ✓ Aby aktywować aplikację, musisz mieć konto w portalu mojePZU.
- ✓ Pobranie i korzystanie z aplikacji może się wiązać ze standardowymi opłatami za przesyłanie danych zgodnie z cennikiem Twojego operatora.
- ✓ Koszt połączeń z infolinią PZU Zdrowie wykonywanych za pośrednictwem aplikacji jest zgodny z cennikiem Twojego operatora.

Jak aktywujesz aplikację mojePZU?

Wystarczą 3 proste kroki.

- KROK 1** Zaloguj się swoim loginem i hasłem przypisanymi do portalu mojePZU.
- KROK 2** Wpisz kod SMS przesłany na numer telefonu przypisany do Twojego konta.
- KROK 3** Utwórz PIN, którym będziesz się logować do aplikacji.

Jak ustawisz bezpieczny PIN w aplikacji mojePZU?

Pamiętaj o swoim bezpieczeństwie! Twój PIN do aplikacji mojePZU powinien się różnić od PIN-u do odblokowania telefonu oraz loginów do innych aplikacji lub banku.

- **Użyj od 4 do 8 różnych cyfr.** Już 4 cyfry pozwalają stworzyć 10 000 kombinacji, 8 cyfr – 100 000 000! Im dłuższy PIN, tym Twoje dane są bezpieczniejsze.
- **Unikaj najpopularniejszych i najprostszych** do odgadnięcia kombinacji oraz ciągu takich samych liczb (np. 1234, 1111 itd.).
- **Nie wpisuj daty swoich urodzin.** Osoby, które Cię znają, mogą łatwo odgadnąć Twój PIN.

Pobierz aplikację mojePZU:



dostępna
w App Store



dostępna
w sklepie Google Play



Na czym polegają zabezpieczenia biometryczne w aplikacji mojePZU?

Dla wygody naszych pacjentów postanowiliśmy ułatwić sposób logowania się do aplikacji. Sam możesz wybrać sposób, w jaki chcesz się logować do aplikacji mojePZU: **korzystać z PIN-u lub z zabezpieczenia biometrycznego** (odcisk palca lub funkcja rozpoznawania twarzy).

Zabezpieczenia biometryczne to obecnie jedno z najbezpieczniejszych metod korzystania z aplikacji na urządzeniach mobilnych.

Jeśli udostępnisz swoje urządzenie mobilne innym użytkownikom, którzy również logują się do niego odciskiem palca lub za pośrednictwem funkcji rozpoznawania twarzy, ryzykujesz, że zalogują się oni do aplikacji mojePZU. Dlatego ze względów bezpieczeństwa aplikacja mobilna mojePZU w telefonie może być połączona z kontem tylko jednego użytkownika.



Jak rozłączysz swoje konto z aplikacją mojePZU?

Jeżeli chcesz zmienić użytkownika aplikacji, Twój telefon zmienia właściciela lub z innego powodu potrzebujesz rozłączyć swoje konto z aplikacją, możesz to zrobić na 3 sposoby:

- Trzykrotnie **wpisz błędny PIN** w aplikacji.
- Zadzwoń na naszą infolinię pod numer **801 102 007** (opłata zgodna z taryfą operatora).
- **Usuń aplikację** lub jej dane z pamięci telefonu.

Telemedycyna – konsultacje medyczne bez wychodzenia z domu

Jeśli masz opiekę medyczną w PZU Zdrowie, możesz skorzystać ze zdalnych konsultacji medycznych w formie **rozmowy telefonicznej, wideo lub wideocztu**. Do Twojej dyspozycji są lekarze kilkunastu specjalizacji oraz położna.

skonsultować się z lekarzem, aby np. omówić przestane przez portal wyniki badań,

otrzymać e-receptę – jeśli chcesz otrzymać receptę na leki przyjmowane stale, musisz dołączyć dokument potwierdzający ich przyjmowanie,

W ramach telekonsultacji możesz:



otrzymać skierowanie na badania – z wyjątkiem RTG, tomografii komputerowej, rezonansu magnetycznego oraz badań endoskopowych,

otrzymać zwolnienie lekarskie w uzasadnionych medycznie przypadkach – decyzję o wystawieniu zwolnienia na podstawie telekonsultacji może podjąć wyłącznie lekarz.

Jak umówisz telekonsultację?



Wejdź na stronę **moje.pzu.pl** i wybierz oraz zarezerwuj termin lub zadzwoń pod numer infolinii **801 405 905** (opłata zgodna z taryfą operatora).



Wybierz interesującą Cię specjalizację. Otrzymasz hasło do zalogowania się do portalu **lekarzonline.pzudrowie.pl**, za którego pośrednictwem odbędzie się telekonsultacja.



Zamów telekonsultację. Otrzymasz SMS potwierdzający szczegóły zdalnej konsultacji: jej datę i godzinę, imię i nazwisko lekarza oraz wybraną formę (rozmowa telefoniczna, czat lub wideoczat). Jeśli jest to Twoja pierwsza telekonsultacja, to w SMS-ie znajdziesz również swoje dane do logowania się do portalu **lekarzonline.pzudrowie.pl**.
Gdy zalogujesz się do portalu po raz pierwszy, zostaniesz poproszony o zmianę hasła potrzebnego do dalszych telekonsultacji. Zaakceptuj regulamin portalu.



Dziesięć minut przed wyznaczonym terminem telekonsultacji otrzymasz **SMS przypominający**.



Przed telekonsultacją możesz załączyć na portalu **wyniki badań lub historię choroby**, aby udostępnić je lekarzowi.

Jak możesz się skontaktować z lekarzem, z którym odbyłeś telekonsultację?

Po odbytej telekonsultacji lekarz pozostawia na portalu zalecenia, w których **podsumowuje Wasze ustalenia**. Przez najbliższą dobę możesz zadać dodatkowe pytanie dotyczące odbytej telekonsultacji.

KROK 1

Zaloguj się na swoje konto na portalu.

KROK 2

Wybierz właściwą konsultację w historii telekonsultacji.

KROK 3

Napisz wiadomość do lekarza.

Gdy odpowiedź będzie gotowa, **otrzymasz SMS**, aby zalogować się do portalu.



E-recepta i e-skierowanie

E-recepta jest wygodnym i bezpiecznym rozwiązaniem, dzięki któremu możesz sprawnie i szybko wykupić leki przepisane przez lekarza podczas telekonsultacji. **E-receptę możesz zrealizować w każdej aptece w Polsce** – wystarczy **założyć Profil Zaufany** (ePUAP) i zalogować się do Internetowego Konta Pacjenta na stronie **www.pacjent.gov.pl**, aby zweryfikować podany numer telefonu oraz adres e-mail.



Jak skorzystasz z e-recepty?

Jeśli podczas wizyty lub konsultacji telemedycznej lekarz wystawi Ci e-receptę, otrzymasz SMS z 4-cyfrowym kodem, który należy podać w aptece wraz z numerem PESEL.



Jak skorzystasz z e-skierowania?

Jeśli podczas konsultacji telemedycznej lekarz wystawi Ci e-skierowanie, pojawi się ono w formie PDF na Twoim koncie pacjenta na portalu **mojePZU**.

Jak pobrać e-receptę lub e-skierowanie?

KROK 1

Zaloguj się do portalu **lekarzonline.pzuzdrowie.pl**.

KROK 2

Wybierz zakładkę „**Moje e-wizyty**” i odszukaj właściwą konsultację w historii telekonsultacji.

KROK 3

Kliknij „**Pobierz zalecenia**”.

Jeśli pobierzesz e-receptę, możesz zamówić leki do wybranej przez Ciebie apteki. Otrzymasz od apteki SMS-a, gdy leki będą gotowe do odbioru.





Symptom checker



Symptom checker to rozwiązanie przygotowane specjalnie dla **PZU Zdrowie**. Pomaga w pracy konsultantów infolinii medycznej. Mogą z niego również korzystać pacjenci – za pośrednictwem portalu **mojePZU**.



Jest to **wstępna ankieta medyczna**, która zawiera pytania o dolegliwości i ich objawy. Następnie system wykorzystuje algorytmy sztucznej inteligencji, które na podstawie danych ze zweryfikowanych baz medycznych szacuje **prawdopodobieństwo wystąpienia poszczególnych jednostek chorobowych** u danego pacjenta.



Następnie kieruje pacjenta do odpowiedniego lekarza i w ten sposób przyspiesza **postawienia trafnej diagnozy**.



Jak to działa?

Jeśli chcesz skorzystać ze wstępnego wywiadu medycznego symptom checker, wybierz opcję „**Rozpocznij wywiad medyczny**”, gdy umawiasz konsultację na portalu **mojePZU**.



Satysfakcja pacjenta

Zachęcamy do podzielenia się z nami swoją opinią.

Pozwoli nam ona wprowadzić zmiany, które podniosą jakość naszych usług. Ankiętę satysfakcji otrzymasz pocztą elektroniczną.

wypełnić formularz internetowy
dostępny **na stronie pzu.pl**,

prześłać wypełniony i podpisany
formularz reklamacji (dostępny
na stronie pzu.pl) na adres:
PZU Zdrowie
ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa,

wysłać e-mail na adres:
reklamacje@pzu.pl,

zadzwoń na infolinię PZU:
801 102 102 (opłata zgodna
z taryfą operatora),

odwiedzić naszą placówkę,

wysłać pismo na adres:
PZU Zdrowie
ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa.

**Swoje uwagi możesz
nam przekazać
w wybrany przez
siebie sposób:**



**W treści reklamacji podaj dane, które pozwolą nam
zidentyfikować Ciebie oraz zgłaszany problem:**

- imię i nazwisko/nazwę firmy,
- PESEL,
- adres,
- numer telefonu lub adres e-mail,
- opis przedmiotu reklamacji.

Jeśli chcesz otrzymać **potwierdzenie złożenia reklamacji**,
poinformuj nas o tym.



801 405 905 pzuzdrowie.pl
Opłata zgodna z taryfą operatora



ZDROWIE