

Przewodnik pacjenta PZU Zdrowie



Materiały dla firmy **GK HBH**

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



Korzystasz z wizyty u internisty i pediatry w ciągu **2 dni robocze**, u specjalisty w ciągu **5 dni roboczych**



Nie potrzebujesz **skierowania** na wizytę u specjalisty



Możesz udać się na wizytę do jednej z **2400 placówek medycznych w 600 miastach** w Polsce



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



Rezerwujesz termin badania lub wizyty przez naszą całodobową infolinię czynną **7 dni w tygodniu**



Realizujesz wizyty **7 dni w tygodniu** w formie **telekonsultacji** u lekarzy od 19 do 21 specjalizacji

Gdzie skorzystać z opieki medycznej PZU Zdrowie



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



W placówkach partnerskich – współpracujemy z **2400 placówkami w 600 miastach**



Jak znaleźć najbliższą placówkę

- Wejdź na zdrowie.pzu.pl i kliknij zakładkę "Lekarze i placówki". Ustaw guzik na "Placówka", wpisz miasto i kliknij "Szukaj". Możesz też wybrać sieć placówek: Placówki Diagnostyki obrazowej, Placówki PZU Zdrowie lub Placówki partnerskie.
- Skorzystaj z aplikacji mojePZU lub zadzwoń na infolinię: 801 405 905, 22 505 15 48 lub 799 698 698 (opłata zgodna z taryfą operatora).

Zapraszamy na wirtualny spacer po naszych placówkach



Jeżeli przycisk się nie wyświetla, skopiuj link i wklej go do przeglądarki: https://zdrowie.pzu.pl/o-nas#wirtualne-spacery

Jak umówić się **na wizytę lekarską lub badanie**

Możesz to zrobić przez



portal mojePZU

Zaloguj się i wybierz wizytę lub badanie, które Cię interesuje. Masz dostęp do grafików placówek własnych i wybranych placówek współpracujących. Możesz także określić swoje preferencje dotyczące lokalizacji i terminu wizyty czy wybrać lekarza. Wszystkie funkcjonalności portalu są też dostępne w aplikacji mobilnej mojePZU – pobierzesz ją z App Store i Google Play oraz AppGallery.



całodobową infolinię czynną 7 dni w tygodniu

Zadzwoń pod numer **801 405 905**, **22 505 15 48** lub **799 698 698**. Konsultant pomoże Ci umówić się na wizytę lub badanie i udzieli potrzebnych informacji. Po zakończeniu rozmowy otrzymasz SMS-a z potwierdzeniem.

Dzień przed wizytą dostaniesz SMS-a z przypomnieniem o terminie.

Jeśli nie posługujesz się biegle językiem polskim, na wizytę lub badania możesz umówić się w języku angielskim, wystarczy że wyślesz wiadomość na **zamow_wizyte@pzu.pl** lub **visit@pzu.pl**. Do wiadomości możesz załączyć skierowanie. Nasz konsultant skontaktuje się z Tobą.

Jak sprawdzić, czy dany lekarz przyjmuje w placówkach PZU Zdrowie



Wejdź na zdrowie.pzu.pl i kliknij zakładkę "Lekarze i placówki".
 Ustaw guzik na "Lekarz", wpisz miasto i kliknij "Szukaj".
 Możesz także szukać po specjalizacji lub wpisać nazwisko lekarza i go wyszukać.

Skorzystaj z aplikacji mojePZU lub zadzwoń na infolinię: 801 405 905, 22 505 15 48 lub 799 698 698 (opłata zgodna z taryfą operatora).

Jak przygotować się do wizyty w placówce medycznej PZU Zdrowie



Przed wizytą w placówce

Zabierz ze sobą dokument potwierdzający tożsamość. Poprosimy Cię o jego okazanie w recepcji albo w gabinecie.

Przyjdź do placówki 10–15 minut przed umówioną wizytą.



Aby wystawić elektroniczne zwolnienie lekarz potrzebuje numeru 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 mieć prawo do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ). Pracownicy placówki sprawdzą to w systemie eWUŚ. Możesz również złożyć stosowne oświadczenie, którego wzór znajdziesz pod poniższym linkiem:

<u>Wzory oświadczeń / eWUŚ / Ubezpieczenia w NFZ / Dla</u> <u>Pacjenta / Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ) –</u> <u>finansujemy zdrowie Polaków</u>

Jeżeli przycisk się nie wyświetla, skopiuj link i wklej go do przeglądarki: https://www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/ubezpieczenia-w-nfz/e-wus/wzory-oswiadczen,

Jeśli system eWUŚ nie potwierdzi Twojego prawa do świadczeń w ramach NFZ lub jeśli nie złożysz wymaganego oświadczenia, w aptece zapłacisz pełną cenę leku.

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 – musisz przedstawić dokumentację, która potwierdza rozpoznanie i dotychczasowe leczenie.



Tak – w przypadku konsultacji i niektórych badań (np. pobrania krwi, badania USG). Dzieci do 16. roku życia mogą korzystać z konsultacji lekarskich pod opieką opiekuna faktycznego oraz badań jeśli opiekun faktyczny posiada upoważnienie od opiekuna prawnego dziecka.

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



Portal mojePZU – wygodny i łatwy w obsłudze



Jeżeli przycisk się nie wyświetla, skopiuj link i wklej go do przeglądarki: https://www.youtube.com/watch?v=CpTef4g3EZU

Jak założyć konto na portalu mojePZU



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

Wpisz swoje podstawowe dane: imię, nazwisko i PESEL.

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

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

Wpisz kod i dokończ rejestrację.

Potrzebujesz pomocy przy rejestracji na portalu mojePZU

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

POBIERZ INSTRUKCJĘ PORTALU mojePZU

Jeżeli przycisk się nie wyświetla, skopiuj link i wklej go do przeglądarki: https://zdrowie.pzu.pl/_fileserver/item/1502700



Aplikacja mobilna **mojePZU**

Jak uzyskać dostęp do aplikacji mojePZU

- Aby aktywować aplikację, musisz mieć konto w portalu mojePZU.
- Jeśli pobierasz i korzystasz z aplikacji, może się to wiązać z dodatkowymi opłatami za przesyłanie danych. Sprawdź cennik swojego operatora.
- Koszt połączeń z infolinią PZU Zdrowie wykonywanych za pośrednictwem aplikacji jest zgodny z cennikiem Twojego operatora.

Jak aktywować aplikację mojePZU

Wystarczą 3 proste kroki.



Zaloguj się swoim loginem i hasłem przypisanymi do portalu mojePZU.

Wpisz kod z SMS-a przesłany na numer telefonu przypisany do Twojego konta/

Utwórz PIN, którym będziesz się logować do aplikacji.

Jak ustawić 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 dostępną w:

- AppStore
- ✓ Google Play
- ✓ AppGallery.



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 jedne 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 rozłączyć 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 z konsultacji medycznych w formie **rozmowy telefonicznej, czatu lub wideoczatu**.



Jak umówić telekonsultację

Wejdź na stronę **moje.pzu.pl** lub zadzwoń pod numer infolinii **801 405 905, 22 505 15 48** lub **799 698 698** (opłata zgodna z taryfą operatora).



Wybierz interesującą Cię specjalizację.

Zamów telekonsultację. Otrzymasz SMS-a ze szczegółami zdalnej konsultacji: datę i godzinę, imię i nazwisko lekarza oraz wybraną formę (rozmowa telefoniczna, czat lub wideoczat).W sms znajdziesz również link do portalu, w którym będziesz mógł załączyć dokumentację do wizyty.



Dziesięć minut przed wyznaczonym terminem telekonsultacji otrzymasz **SMS-a przypominającego**.



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

Jak pobrać dokumenty wystawione przez lekarza?

Jeśli podczas telekonsultacji lekarz wystawi e-receptę, to otrzymasz jej kod SMS-em. Zalecenia i skierowania będą widoczne na portalu, do którego otrzymasz linka SMS-em po wizycie.

DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

Jeżeli przycisk się nie wyświetla, skopiuj link i wklej go do przeglądarki: https://zdrowie.pzu.pl/_fileserver/item/1502692



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.**

Ø≡ Jak skorzystać z e-recepty

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

Jak skorzystać z e-skierowania

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

Jak pobrać e-receptę lub e-skierowanie



Zaloguj się do portalu, którego link otrzymałeś sms-em

Odszukaj właściwą konsultację w historii telekonsultacji

Pobierz dokumenty z wizyty



Refundacja **w PZU Zdrowie**

Zwrot kosztów świadczeń medycznych wykonanych w placówkach, które nie współpracują z PZU Zdrowie.

Jak to działa



Możesz skorzystać ze świadczeń medycznych poza siecią placówek własnych i partnerskich PZU Zdrowie, jeśli:

- dane świadczenie medyczne znajduje się w wybranym przez Ciebie abonamencie
- Twój abonament obejmuje zwrot kosztów za usługi medyczne wykonane poza siecią.



Nie możesz otrzymać zwrotu kosztów za świadczenia medyczne wykonane poza siecią

placówek własnych i partnerskich PZU Zdrowie, jeśli zgodnie z Twoim abonamentem **przysługuje Ci na nie jedynie zniżka**. Wszystkie świadczenia poza konsultacjami lekarskimi wykonujemy na podstawie wskazań medycznych oraz wystawionego przez lekarza skierowania.

Jak uzyskać zwrot poniesionych kosztów leczenia

_	
_	_ 1
_	- 1
_	_

PZU

Aby uzyskać zwrot kosztów wykonanych świadczeń medycznych, dostarcz:

kompletny, poprawnie wypełniony i podpisany

Formularz zgłoszeniowy zwrotu kosztów świadczeń zdrowotnych

Jeżeli przycisk się nie wyświetla, skopiuj link i wklej go do przeglądarki: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1507114 Pamiętaj, aby wypełnić wszystkie pola oznaczone

jako wymagane

- oryginał poprawnie wystawionej faktury lub rachunku za wykonane świadczenia medyczne
- kopię skierowania lekarskiego na te usługi medyczne, które takiego skierowania wymagają (np. zabiegi ambulatoryjne chirurgiczne, badania hormonalne, diagnostykę radiologiczną, ultrasonograficzną i endoskopową, tomografię komputerową i rezonans magnetyczny). Wyjątek stanowią skierowania na pozostałe badania z zakresu diagnostyki laboratoryjnej.

Wypełniony formularz wraz ze wszystkimi załącznikami możesz nam dostarczyć:

- przez serwis moje.pzu.pl, w sekcji "Zdrowie" w zakładce "Moje refundacje"
- elektronicznie w formie skanu na adres:
 zwroty_refundacje@pzu.pl
- listem poleconym lub w innej formie, która ma potwierdzenie nadania przesyłki (np. przesyłką kurierską) na PZU Zdrowie, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa, z dopiskiem "Refundacja".



Jeśli dostarczona przez Ciebie dokumentacja będzie **niekompletna lub niepoprawnie wypełniona**, w ciągu 14 dni od jej otrzymania odeślemy Ci formularz zgłoszeniowy z informacją, w którym miejscu należy uzupełnić dane.



W ciągu 30 dni od otrzymania kompletnej dokumentacji **poinformujemy Cię, czy otrzymasz refundację**. Jeśli decyzja będzie odmowna, podamy przyczyny tej odmowy.

W ciągu tych 30 dni możemy sprawdzić, czy wykonane świadczenia medyczne były zasadne i zgodne z treścią Twojej umowy. W tym celu **możemy poprosić placówkę medyczną, w której korzystałeś z tych świadczeń, by przekazała nam Twoją dokumentację medyczną.** Poinformujemy Cię, że podjęliśmy postępowanie weryfikacyjne. Ostateczną decyzję podejmiemy w ciągu 14 dni od otrzymania wszystkich niezbędnych do tego informacji.



Pieniądze zwrócimy Ci **na Twoje konto bankowe** z formularza zgłoszeniowego.

Formularz zgłoszeniowy

Każdy pacjent wypełnia **osobny formularz zgłoszeniowy**. Jeśli ubiegasz się o zwrot kosztów za świadczenia medyczne wykonane dla Twojego niepełnoletniego dziecka, **wypełniasz dla niego formularz i podpisujesz go** jako opiekun prawny. Formularz zgłoszeniowy **możesz otrzymać na mojePZU, od pracodawcy albo na infolinii PZU Zdrowie** – wówczas otrzymasz go na wskazany przez siebie e-mail.

Faktura lub rachunek

Faktura lub rachunek muszą zostać **wystawione na osobę, która skorzystała z danego świadczenia** medycznego. W przypadku niepełnoletniego dziecka faktura lub rachunek powinny być wystawione na opiekuna prawnego, ale zawierać dane dziecka.

Faktura lub rachunek powinny zawierać poniższe informacje:

- nazwę wykonanego świadczenia medycznego (procedury medycznej)
- liczbę wykonanych świadczeń medycznych danego typu
- datę wykonania każdego świadczenia medycznego (każdej procedury medycznej)
- cenę każdego wykonanego świadczenia medycznego (procedury medycznej).



Symptom checker

6	\geq

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



Jest to **wstępna ankieta medyczna**, która zawiera pytania o dolegliwości i ich objawy. Następnie system wykorzystuje algorytmy sztucznej inteligencji, która 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 przyśpiesza **postawienie 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. Ankietę satysfakcji otrzymasz pocztą elektroniczną.



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

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

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







Program profilaktyczny

Co Pacjent zyskuje



Jak to działa

Pacjent kontaktuje się za pośrednictwem infolinii PZU Zdrowie pod numerem telefonu 801 405 905, 22 505 15 48 lub 799 698 (opłata zgodna z taryfą operatora) i zgłasza potrzebę skorzystania z usługi. Konsultant zajmie się resztą.





Transport medyczny

Pomagamy zorganizować transport medyczny dostosowany do stanu zdrowia.

Co zyskują Pacjenci



Jak to działa

Jeśli Pacjent ma odpowiednie skierowanie, kontaktuje się z nami za pośrednictwem infolinii PZU Zdrowie pod numerem telefonu 22 735 39 55 (opłata zgodna z taryfą operatora) i zgłasza potrzebę skorzystania z usługi. Konsultant zajmie się resztą.



Chirurgia jednego dnia

Oferujemy ponad 130 operacji z zakresu chirurgii jednego dnia na terenie kraju.

Co zyskują Pacjenci



Jak to działa

Pacjent kontaktuje się za pośrednictwem infolinii PZU Zdrowie od poniedziałku do piątku od 8 do 20, pod numerem telefonu **22 735 39 55** (opłata zgodna z taryfą operatora) i zgłasza potrzebę skorzystania z usługi. Konsultant zajmie się resztą.

801 405 905, 22 505 15 48 lub 799 698 698

Opłata zgodna z taryfą operatora

zdrowie.pzu.pl, obserwuj nas na



Sprawdzaj poprawność linków, które otrzymujesz! Fałszywe strony lub korespondencja posługują się linkami zawierającymi drobną zmianę w nazwie, która często jest niemal niezauważalna. Zapisuj więc ulubione linki w przeglądarce i otwieraj je stamtąd.

