

Spotkania online z pracownikami – pytania i odpowiedzi

1. Termin realizacji wizyty (brak preferencji) – przykład: dzwoniemy 04.02 (wtorek) o godzinie 17:00 na infolinię w celu umówienia wizyty do internisty. SLA (standardy dostępności) jest dwa dni robocze. Do kiedy konkretnie PZU ma czas na umówienie tej wizyty (data, godzina).

ODPOWIEDŹ: czas zgodny ze SLA to czwartek, 6.02, do końca dnia. Dzień przyjęcia zgłoszenia jest zawsze dniem zerowym.

2. Refundacja Twój Wybór – w przypadku niepełnoletniego dziecka, na kogo powinna zostać wystawiona FV.

ODPOWIEDŹ: Faktura powinna być wystawiona na osobę, na którą została zrealizowana usługa, możliwe jest honorowanie wystawionej faktury na opiekuna prawnego pod warunkiem wskazania, że usługa medyczna dotyczy dziecka.

3. Jeżeli w ramach obecnego ubezpieczyciela mam umówioną wizytę na kwiecień, a ta placówka ma również podpisaną umowę z PZU, to czy mogę w tym terminie skorzystać z wizyty.

ODPOWIEDŹ: jest to uzależnione od dostępności danego lekarza w ramach umowy z PZU. Prosimy o kontakt z infolinią PZU w celu weryfikacji dostępności wskazanego terminu.

4. Czy w aplikacji PZU jest możliwość umawiania się do wszystkich dostępnych placówek w ramach pakietu, czy tylko placówki własne PZU.

ODPOWIEDŹ: tak, jest taka możliwość. W placówkach z dostępnym kalendarzem można umówić się bezpośrednio na określony termin, natomiast w placówkach bez dostępu kalendarza korzystamy z zakładki „zamów wizytę”.

5. Czy będąc zameldowanym przykładowo w Poznaniu – mamy prawo zapisać się na wizytę do lekarza w Warszawie (np. podczas naszego wyjazdu).

ODPOWIEDŹ: tak, opieka medyczna działa na terenie całego kraju.

6. Czy dodatkowe badania (np. usg) wykonane podczas umówionej wizyty wymagają dodatkowej autoryzacji na infolinii?

ODPOWIEDŹ: nie wymagają dodatkowej autoryzacji.

7. Czy pakiety indywidualne i rodzinny muszą być w tej samej kategorii? Np. dla pracownika Komfort, dla rodziny Komfort Plus

ODPOWIEDŹ: Zakres (Komfort, Komfort Plus, Optimum I, Optimum II) musi być taki sam jak pracownika.

8. Jeżeli zmienię Pakiet Komfort Plus na Optimum (i wyższy) przykładowo w listopadzie – to ilość zabiegów (rehabilitacja ambulatoryjna) wówczas zwiększa z 10 do 30 – mam rozumieć, że ta większa ilość jest liczona od wykorzystania okresu rocznego polisy tj. do marca – tak?

ODPOWIEDŹ: tak, rocznicą umowy jest moment uruchomienia programu, w Państwa przypadku liczymy od 01.03.2025r. do 28.02.2026r.

9. Czy w Portalu moje PZU można złożyć elektronicznie dwa wnioski o refundację (ta sama FV) w ramach dwóch umów z PZU?

ODPOWIEDŹ: obowiązywać będzie refundacja Twój Wybór (70% z FV, limit kwartalny 600zł, kwartał liczymy od 01.03.2025). W aplikacji MojePZU wystarczy dołączyć FV na której będą wpisane wszystkie procedury medyczne.

10. Jak od strony technicznej/praktycznej wygląda sytuacja, kiedy to jesteśmy zapisani przykładowo na termin za kilka dni do specjalisty, a nasz lekarz dziś – danego dnia ma „okienko” zwolnił się termin i mamy możliwość wizyty „od ręki”. Czy musimy wówczas dzwonić do Państwa pracownika PZU? Czy pracownik danej placówki, u której jest nasz lekarz może „przebukować” sam termin przykładowy z 7 lutego na 4 lutego.

ODPOWIEDŹ: każda taka sytuacji musi być konsultowana z infolinią PZU.

11. Jak są liczone limity na poszczególnych zakresach np. limit zabiegów ambulatoryjnych (rehabilitacja), wizyt domowych, konsultacje ambulatoryjne. Czy limit liczy się na wszystkie osoby w zakresie np. w pakiecie rodzinnym, czy na każdą osobę?

ODPOWIEDŹ: limit liczony jest na każdą osobę w pakiecie.

12. Co dokładnie kryje się pod zabiegami kinezoterapii – masaż suchy częściowy?

ODPOWIEDŹ: jako masaż suchy częściowy należy rozumieć zbiór różnych technik i chwytów manualnych, które w sposób mechaniczny wpływają m.in. na skórę, tkankę podskórną, mięśnie, torebki i więzadła stawowe. Masaż częściowy obejmuje jedną okolice ciała np. kręgosłup, kończynę, kolano, kostkę, bark. Podczas wykonywania masażu suchego fizjoterapeuta nie używa środków poślizgowych.

Różnica pomiędzy masażem suchym, a terapią manualną:

z medycznego punktu widzenia terapia manualna jest to technika leczenia zaburzeń funkcjonalnych w różnych strukturach narządu ruchu rękami fizjoterapeuty. Obejmuje różne rodzaje zabiegów i procedur leczniczych, wykonywanych przez terapeutę bezpośrednio rękami (stąd nazwa metody). Ma to na celu bezpośrednie lub pośrednie usunięcie stwierdzonych zaburzeń czynnościowych i ustąpienie związanych z nimi objawów. Jest to nauka o diagnozowaniu, terapii i profilaktyce odwracalnych zaburzeń czynności narządu ruchu. Istotą działania terapii i medycyny manualnej jest ustalenie rodzaju zaburzeń czynnościowych, mechanizmów i przyczyn, które do nich prowadzą. **Terapia manualna** jest ukierunkowana bardziej na leczenie konkretnych schorzeń, natomiast **masaż** koncentruje się na regeneracji i może pomóc w utrwaleniu efektów terapeutycznych.