




### W jaki sposób prawidłowo korzystać z Prywatnej Opieki Medycznej w PZU



Zyskujesz dostęp do lekarzy specjalistów **(bez skierowań)** oraz do badań diagnostycznych.



Możesz skorzystać z wizyt u internisty, lekarza rodzinnego i pediatry w **maksymalnie 2 dni**, u lekarza specjalisty w **5 dni roboczych**.



Możesz korzystać z usług 2300 prywatnych placówek medycznych sieci PZU Zdrowie w **ponad 570 miastach**

### Jak umówić wizytę lekarską/ zarejestrować badanie?

Możesz umówić się na kilka sposobów:



Zadzwoń na całodobową infolinię – **801 405 905** lub **22 505 15 48** (opłata zgodna z taryfą operatora).



Skorzystaj z aplikacji mobilnej moje.PZU (do pobrania z AppStore i GooglePlay).



Skorzystaj z portalu **#mojePZU**.



Konsultant PZU poprowadzi Cię przez proces organizacji wizyty

**Krok 1.** Skontaktuj się z PZU.

**Krok 2.** Konsultant umówi wizytę, udzieli informacji i wyśle SMS potwierdzający termin wizyty.

**Krok 3.** Idąc na umówioną wizytę, zabierz ze sobą dokument potwierdzający tożsamość.

## Czy na wizyty lekarskie/ badania mogę umówić się bezpośrednio w placówce medycznej?

Nie. Wizyty lekarskie oraz badania możesz umówić tylko za pośrednictwem PZU (rozmowa z konsultantem, portal [moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl)). Jedyny wyjątek, to możliwość umówienia się na wizyty lekarskie oraz badania diagnostyczne, bezpośrednio w placówkach własnych PZU Zdrowie).

### Portal mojePZU

**Serwis mojePZU to platforma pełna korzyści, gdzie możesz:**

- umówić i odwołać wizytę on-line w wybranych placówkach,
- zweryfikować, czy dana usługa jest w zakresie Twojego ubezpieczenia,
- szybko i wygodnie złożyć wniosek o refundację.
- do swojego Konta możesz dodać swoje niepełnoletnie dzieci i umawiać dla nich wizyty.
- przeprowadzić krótki wywiad medyczny, który pomoże w wyborze właściwego specjalisty.

### Aplikacja mobilna MojePZU

- **Jak uzyskać dostęp do aplikacji?**
- Aktywować aplikację mogą tylko posiadacze konta mojePZU. Pobranie i korzystanie z aplikacji może wiązać się ze standardowymi opłatami za przesyłanie danych, zgodnie z taryfą operatora. Koszt połączeń na Infolinię PZU realizowanych przez aplikację jest zgodny z cennikiem operatora.
- **Jak aktywować aplikację?**
- Aktywacja aplikacji przebiega w 3 prostych krokach:
- 1. Zaloguj się swoim loginem i hasłem przypisanymi do portalu mojePZU
- 2. Wpisz kod SMS przesłany na numer telefonu przypisany do Twojego konta
- 3. Nadaj PIN, służący do logowania w aplikacji

## Czy wizyty lekarskie są nielimitowane?

Tak, wszystkie wizyty lekarskie są nielimitowane (nie dotyczy specjalizacji psycholog, psychiatra – limit 4 wizyty)

## Jak odwołać wizytę?

Odwołać lub przełożyć wizytę możesz na kilka sposobów.

- Wyślij SMS o treści NIE pod numer 661 000 981 (opłata zgodna z taryfą operatora).
- Zadzwoń na infolinię – 801 405 905 (opłata zgodna z taryfą operatora).

## Czy z Opieki Medycznej mogę skorzystać przebywając poza granicami kraju?

Z prywatnej Opieki Medycznej, Ubezpieczeni mogą korzystać tylko w Polsce. Wyjątek stanowią telekonsultacje medyczne, z których ubezpieczony może skorzystać przebywając poza granicami naszego kraju.

## Jakie są terminy oczekiwania na wizytę u lekarza?

Wizyty u lekarzy POZ (internista, pediatra, lekarz rodzinny) umawiamy w ciągu maksymalnie **2 dni roboczych**, wizyty u specjalisty (AOS) w ciągu **5 dni roboczych**.

## Czy są przypadki, w których nie obowiązują wskazane wyżej terminy?



**Terminy do 2 i 5 dni obowiązują** w przypadku chęci umówienia przez Pacjenta:

- lekarze ze wskazanej specjalizacji lekarskiej
- określenia lokalizacji ograniczonej do konkretnego miasta i dzielnicy



**Terminy dostępności do 2 i 5 dni nie obowiązują** w przypadku preferencji Pacjenta co do planowanej wizyty tj. m.in. wskazania:

- konkretnej placówki,
- godziny, przedziału godzin, pory dnia
- konkretnych dni tygodnia,
- lekarza z nazwiska

Konsultacje dziecięce w ramach dostępności specjalistów na danym terenie.

## Na czym polega usługa telekonsultacji?

Usługa dostępna jest 7 dni w tygodniu (także w święta i dni ustawowo wolne od pracy) w godzinach: 7.00 - 22.00 w formie telefonicznej, czat, wideo czat. Otrzymasz pomoc w krótkim czasie. Poradę z lekarzem pediatrą lub internistą do 4h, z lekarzem AOS do 3 dni roboczych. Podczas teleporady możesz otrzymać receptę na leki przyjmowane na stałe, skierowanie na badanie oraz krótkotrwałe zwolnienie lekarskie. Pacjent jest zobowiązany do akceptacji regulaminu dostępnego na stronie <http://lekarzonline.pzuzdrowie.pl> oraz telefonicznie do odsłuchania i zaakceptowania go przy użyciu klawiatury przed telekonsultacją. Dziesięć minut przed konsultacją telefoniczną jest wysyłane przypomnienie SMS o umówionej konsultacji lekarskiej.

Usługa telemedyczna obejmuje konsultacje z:

- alergologiem,
- alergologiem dziecięcym,
- dermatologiem,
- dermatologiem dziecięcym,
- diabetologiem,
- endokrynologiem,
- ginekologiem,
- internistą,
- kardiologiem,
- kardiologiem dziecięcym,
- onkologiem,
- ortopedą,
- ortopedą dziecięcym,
- pediatrą,
- pielęgniarką,
- położną,
- pulmonologiem,
- pulmonologiem dziecięcym

## Skąd mogę dowiedzieć się, które placówki medyczne są w sieci PZU?

Aktualna lista placówek dedykowanych do realizacji świadczeń dostępna jest na stronie internetowej: <https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/opieka-medyczna/znajdz-placowki-medyczne-pzu>

lub w aplikacji **moje.pzu**

Do części placówek możemy umówić się bezpośrednio z aplikacji, za pomocą udostępnionego kalendarza wizyt. Tam gdzie placówka nie udostępnia takiego kalendarza, należy w formularzu pozostawić wytyczne dotyczące wizyty dla obsługującego konsultanta.

Jeśli w danej lokalizacji zachodzi potrzeba dokontraktowania dodatkowej placówki w danej lokalizacji lub poszczególnych procedur medycznych, prosimy o przekazanie takiego zapotrzebowania Pracodawcy.

## Czy PZU honoruje skierowania do lekarzy/na badania z innych placówek (spoza sieci PZU)?

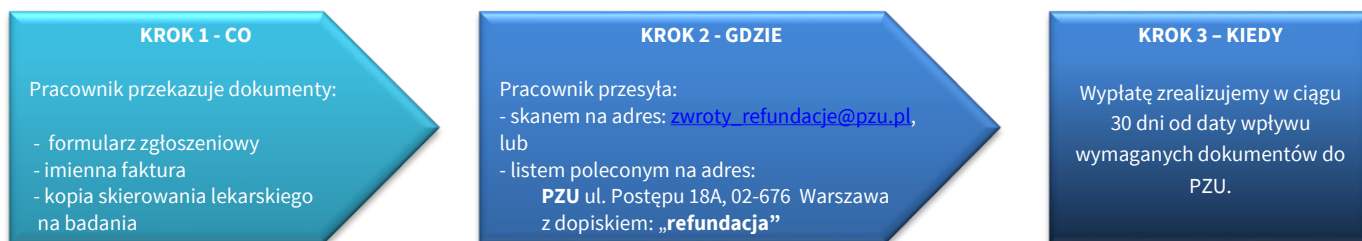
Honorujemy skierowania na badania diagnostyczne przez lekarzy spoza sieci PZU, ale tylko na te, które znajdują się w wybranym przez ubezpieczonego zakresie.

## Na czym polega usługa refundacji?

Zwracamy koszty badań lub wizyt zrealizowanych w dowolnych placówkach medycznych **poza siecią PZU ZDROWIE** do wysokości określonej w cenniku.

Świadczenie związane z poniesionymi kosztami leczenia otrzymasz jeśli:

- ✓ usługa jest objęta zakresem twojego pakietu (refundacji nie podlegają usługi objęte zniżką w ramach posiadanego pakietu)
- ✓ świadczenie znajduje się w „Cenniku świadczeń zdrowotnych”
- ✓ przekażesz fakturę imienną i formularz zgłoszeniowy do PZU.



## Czy obowiązują limity wieku na zapisanie się do Opieki Medycznej?

Do ubezpieczenia mogą przystąpić pracownicy do 67 r.ż.

- małżonkowie lub partnerzy życiowi do 67 r.ż.
- dzieci, które nie ukończyły 18 lub 25 lat, jeśli się uczą.

## Czy w Opiece Medycznej obowiązuje karencja?

Nie. Przystępując do ubezpieczenia OM S, Klient ma możliwość w pełni korzystać z Opieki Medycznej od 1 dnia miesiąca DPO (daty początku odpowiedzialności).

## Jak często i w jaki sposób mogę zmienić pakiet medyczny?

**Zmiana zakresu ubezpieczenia** jest możliwa raz w roku, w rocznicę polisy

### Zmiana typu pakietu

- ✓ z niższego na wyższy, np. z pakietu indywidualnego na partnerski lub rodzinny możliwa jest w każdej chwili
- ✓ z wyższego na niższy, np. z pakietu rodzinnego na indywidualny jest możliwa raz w roku w rocznicę polisy.

Zmiany będą obowiązywały od pierwszego dnia miesiąca następującego po złożeniu deklaracji.

## **Jak i kiedy mogę zrezygnować z ubezpieczenia?**

Rezygnację z ubezpieczenia możesz złożyć w dowolnym czasie ze skutkiem na koniec tego miesiąca.

### **UWAGA!**

Osoba rezygnująca z ubezpieczenia będzie mogła zapisać się ponownie dopiero przy najbliższej rocznicy polisy.

## **Jakie konsekwencje będzie miało dla mnie nie przyjście na wizytę?**

W chwili obecnej nie są wyciągane konsekwencje w stosunku do ubezpieczonych. Jednak pamiętaj, że nie odwołując wizyty **blokujesz miejsce innym osobom pilnie potrzebującym konsultacji medycznej. Trzeba mieć także na uwadze, że niewykorzystana wizyta generuje koszty, co w przyszłości może mieć wpływ na zwiększenie Twojej składki.**

## **Zmieniły się dane osobowe – jak mogę je zgłosić?**

Aby zmienić dane osobowe należy wypełnić ponownie deklarację przystąpienia zaznaczając „X” w miejscu „deklaracja zmiana” i dostarczyć do Działu Kadr. Zmiana będzie obowiązywać od następnego miesiąca po zgłoszeniu.

## **Gdzie mogę zgłaszać ewentualne nieprawidłowości?**

Wszelkie reklamacje prosimy kierować na adres e-mail: [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl)

Informacje o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności PZU ZDROWIE są zawarte w Regulaminie Udzielania Świadczeń dostępnym u Pracodawcy. Niniejsza propozycja nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego. Materiał niniejszy ma charakter wyłącznie informacyjny.\