



Przewodnik pacjenta PZU Zdrowie



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



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



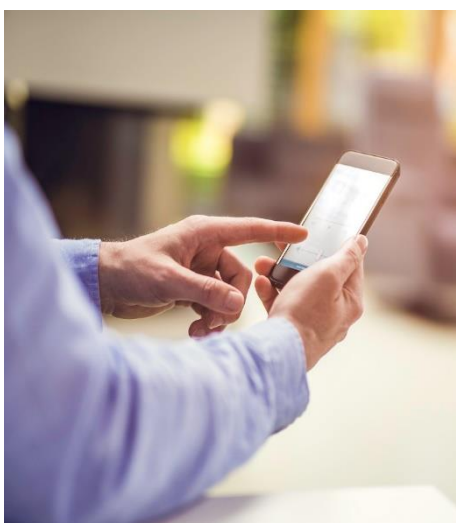
Nie potrzebujesz **skierowania** na wizytę u specjalisty



Możesz udać się na wizytę do jednej z **2200 placówek medycznych w 600 miastach** w Polsce



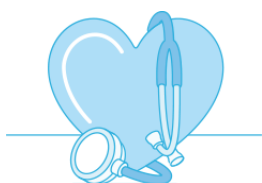
Możesz **samodzielnie rezerwować terminy** w kalendarzach dostępnych na **portalu mojePZU**



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 16 specjalizacji



DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

Gdzie skorzystać z **opieki medycznej** **PZU Zdrowie**



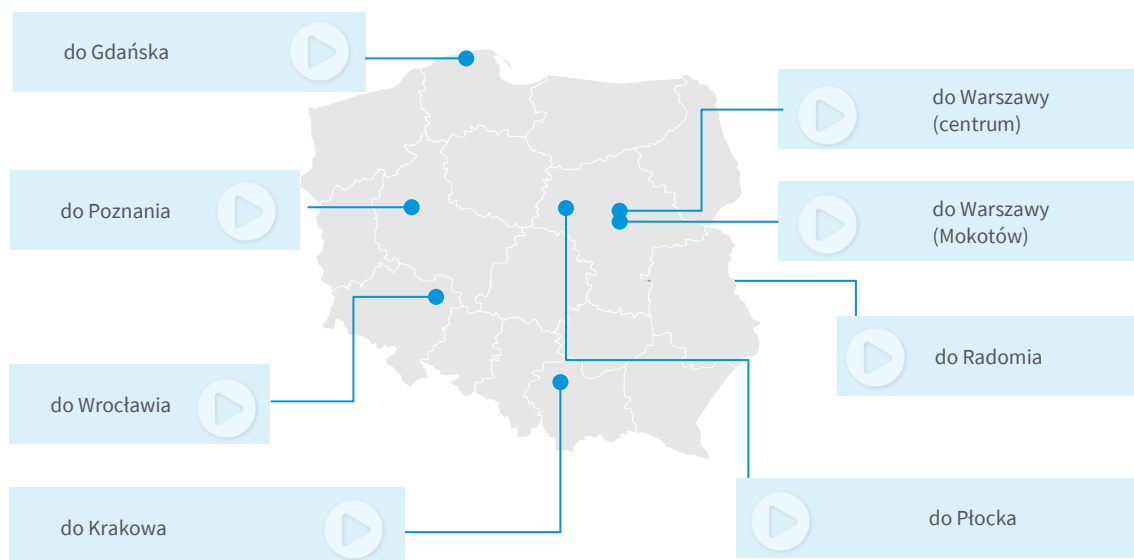
W centrach medycznych
PZU Zdrowie – mamy
130 własnych placówek



W placówkach partnerskich
– współpracujemy z ponad **2200**
placówkami w 600 miastach



Udaj się na wirtualny spacer po placówkach PZU Zdrowie



Jak znaleźć najbliższą placówkę

- ✓ Wejdź na puzdrowie.pl, wybierz miasto, zaznacz „Wszystkie placówki” i kliknij „Pokaż na mapie”.
- ✓ Skorzystaj z aplikacji **mojePZU** lub zadzwoń na infolinię: 801 405 905 lub 22 505 15 48 (opłata zgodna z taryfą operatora).

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 AppStore i Google Play.



całodobową infolinię czynną 7 dni w tygodniu

Zadzwoń pod numer **801 405 905 lub 22 505 15 48**.

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.

OBEJRZYJ FILM JAK UMÓWIĆ USŁUGĘ W mojePZU



Jak sprawdzić, czy dany lekarz przyjmuje w placówkach PZU Zdrowie

- ✓ Wejdź na pzuzdrowie.pl, wybierz miasto lub specjalizację i kliknij „Szukaj”.
- ✓ Skorzystaj z aplikacji **mojePZU** lub zadzwoń na infolinię: 801 405 905 lub 22 505 15 48 (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.



Jakich danych potrzebuje lekarz, aby wystawić zwolnienie

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 adresem:

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

Jeśli system eWUŚ nie potwierdzi Twojego prawa do świadczeń w ramach NFZ lub jeśli nie złożysz wymaganego oświadczenia, musisz 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 – musisz 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 konsultacji lekarskich pod opieką opiekuna faktycznego oraz badań jeśli opiekun faktyczny posiada upoważnienie od opiekuna prawnego dziecka.

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

umówić się na **wizytę**, badanie
lub je odwołać

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

sprawdzić **listę placówek**
PZU Zdrowie

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

zobaczyć zrealizowane
i nadchodzące **wizyty**

złożyć **wniosek o refundację lub zwrot**
kosztów wizyty

sprawdzić **zakres usług**

dowiedzieć się, **jak**
przygotować się do badania

zamówić przepisane leki w wybranej
aptece

umówić się na **zdalną konsultację** –
poradę medyczną

kupić dodatkową konsultację
lekarską w formie telekonsultacji lub
wizyty i badania w placówce
stacjonarnej

otrzymać skierowanie na badania lub
e-receptę

**Dzięki portalowi
mojePZU możesz:**



OBEJRZYJ FILM

Jak założyć 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-a z **koodem 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 taryfą operatora)
lub **moje@pzu.pl**.

POBIERZ INSTRUKCJĘ PORTALU mojePZU

Aplikacja mobilna mojePZU

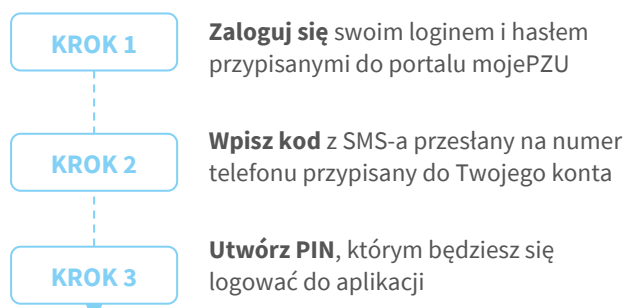
Jak uzyskać dostęp do aplikacji mojePZU

- ✓ 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

Wystarczy 3 proste kroki.



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



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 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 ze zdalnych konsultacji medycznych w formie **rozmowy telefonicznej, video lub czatu**. Do Twojej dyspozycji są lekarze kilkunastu specjalizacji oraz m.in. położna, dietetyk.

skonsultować się z lekarzem,

POZ już w ciągu 2 godzin, a lekarzem specjalistą do 3 dni roboczych

otrzymać e-receptę – jeśli chcesz otrzymać

receptę na leki przyjmowane stale, musisz dołączyć dokument potwierdzający ich przyjmowanie

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

W ramach telekonsultacji możesz:



Jak umówić telekonsultację



Wejdź na stronę **moje.pzu.pl** 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.pzuzdrowie.pl**, w którym odbędzie się telekonsultacja.



Zamów telekonsultację. Otrzymasz SMS-a ze szczegółami zdalnej konsultacji: 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.pzuzdrowie.pl**. Gdy zalogujesz się do portalu po raz pierwszy, musisz zmienić hasło potrzebne do dalszych telekonsultacji. Zaakceptuj regulamin portalu.



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 skontaktować z lekarzem z telekonsultacji

Po odbytej telekonsultacji lekarz pozostawia na portalu zalecenia, w których **podsumowuje 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-a.

DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ



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 **www.pacjent.gov.pl**.

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 **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 odśledź 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.



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.



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.

Jak uzyskać zwrot poniesionych kosztów leczenia



Aby uzyskać zwrot kosztów wykonanych świadczeń medycznych, dostarcz:

- ✓ kompletny, poprawnie wypełniony i podpisany „[Formularz zgłoszeniowy zwrotu kosztów świadczeń zdrowotnych](#)” – 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.



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).



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 **TUW PZUW, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa, z dopiskiem „Refundacja”**.



Symptom checker



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, który 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 **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.



