

Jak korzystać
z porad telemedycznych

PORADNIK DLA PACJENTA

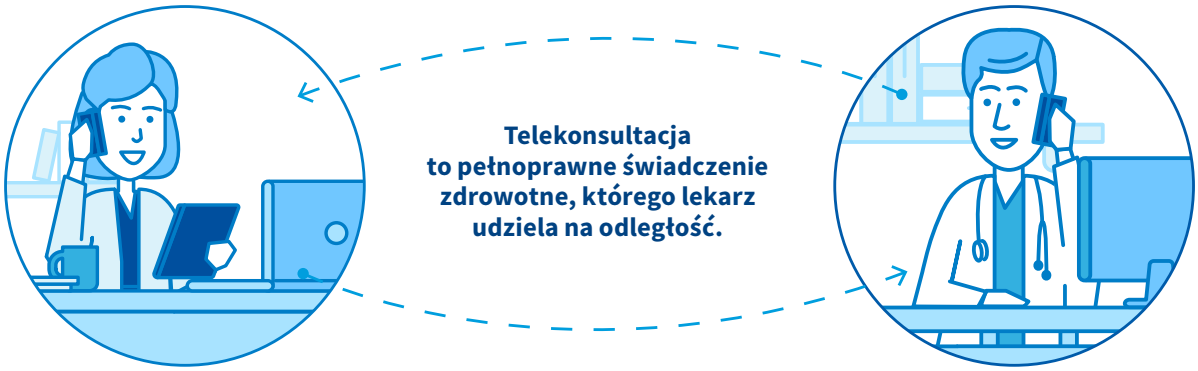
PZU ZDROWIE

Masz problem zdrowotny, który wymaga **konsultacji lekarskiej**? Potrzebujesz porozmawiać z lekarzem o swoich dolegliwościach i omówić wyniki badań? Chcesz otrzymać skierowanie, receptę lub – jeśli takie będą wskazania medyczne – zwolnienie lekarskie?

Możesz to zrobić bez wychodzenia z domu – **skorzystaj z naszych telekonsultacji**.

Oto podstawowe informacje o naszych telekonsultacjach. Dowiesz się, jakie korzyści daje taka forma konsultacji lekarskiej oraz jak z niej korzystać.

Czym jest telekonsultacja



Podczas telekonsultacji lekarz przeprowadzi z Tobą dokładny wywiad medyczny, udzieli Ci porady i wyda zalecenia, a także:

- postawi diagnozę,
- omówi z Tobą wyniki badań,
- wystawi e-skierowanie – z wyłączeniem badań inwazyjnych: rezonansu magnetycznego (MRI) i tomografii komputerowej (TK),
- wystawi e-receptę,
- sporządzi Twoją dokumentację medyczną,
- wystawi e-zwolnienie,
- zaleci wizytę w placówce, jeśli będzie taka potrzeba.

Wszystko to z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa i poufności.



Jakie są korzyści telekonsultacji

- **Wygodna forma** – otrzymujesz pomoc bez wychodzenia z domu.
- **100% bezpieczeństwa** – nie narażasz się na kontakt z osobami potencjalnie chorymi.
- **Szybkie terminy** – to Ty wybierasz termin konsultacji i umawiasz się na konkretną godzinę.
- **Dostęp do dokumentacji medycznej** – lekarz ma wgląd do historii Twojego leczenia w placówkach PZU Zdrowie.
- **Szybka diagnoza** – w wielu przypadkach lekarz może od razu postawić diagnozę.

Jak się umówić na telekonsultację

Skorzystaj z portalu **mojePZU** na stronie moje.pzu.pl lub z aplikacji mobilnej mojePZU (pobierzesz ją z Google Play, App Store lub AppGallery).

Zadzwoń na całodobową infolinię PZU Zdrowie czynną 7 dni w tygodniu – pod numer **801 405 905**, **22 505 15 48** lub **799 698 698** (opłata zgodna z taryfą operatora).

Gdy umówisz się na telekonsultację, otrzymasz SMS lub e-mail z potwierdzeniem jej terminu.

Jak założyć konto na mojePZU

Wystarczy **5 prostych kroków.**

KROK 1 Wejdź na stronę **moje.pzu.pl** i wybierz opcję „Zarejestruj się”.

KROK 2 Wpisz swoje dane: **imię i nazwisko** oraz **PESEL**.

KROK 3 Podaj swój **e-mail** lub **numer telefonu**, abyśmy mogli potwierdzić dane.

KROK 4 Odbierz e-mail lub SMS **z kodem weryfikacyjnym**.

KROK 5 **Wpisz kod** i dokończ rejestrację.

Jak się przygotować do telekonsultacji

- Przeanalizuj swoje samopoczucie i ustal objawy, które chcesz omówić z lekarzem.
- Zastanów się, co chcesz powiedzieć lekarzowi i o co go zapytać. Możesz sporządzić listę pytań.
- Spisz leki, jakie zażywasz wraz z ich dawkowaniem.
- Zadbaj o komfort rozmowy – poszukaj miejsca, w którym spokojnie porozmawiasz z lekarzem. Upewnij się, że nikt nie będzie Wam przeszkadzał.
- Przed wizytą umieść na swoim profilu dokumenty, z którymi lekarz powinien się wcześniej zapoznać:
  - akceptowalne formaty załączników to: PDF, TXT, JPG,
  - maksymalna wielkość dokumentów w formacie PDF oraz TXT to 0,5 MB.

Jeśli nie masz konta na mojePZU, zachęcamy Cię do jego założenia.



Jak załączyć potrzebne dokumenty

W przypadku telekonsultacji umówionych w placówkach PZU Zdrowie – możesz to zrobić w portalu lub aplikacji mobilnej mojePZU.

Jeżeli swoją telewizytę zamówiłeś w placówce współpracującej – zaloguj się do portalu wchodząc w link otrzymany w SMS-ie potwierdzającym umówienie wizyty.

Co warto przygotować

Swoje dane – zanim lekarz rozpocznie telekonsultację, musi potwierdzić Twoją tożsamość na podstawie daty urodzenia lub PESEL-u.

Dane swojego dziecka – jeśli umawiasz na telekonsultację swoje dziecko, lekarz poprosi Cię o jego PESEL.

Wyniki badań, które chcesz omówić z lekarzem.

Dokumentację medyczną, do której chcesz się odnieść podczas telekonsultacji – np. wypisy ze szpitala, opisy badań diagnostycznych lub inne dokumenty związane z przebiegiem Twojego leczenia.

Kartkę, długopis – mogą Ci się przydać, aby zanotować ważne dla Ciebie informacje.

O czym warto pamiętać podczas rozmowy z lekarzem

- Na początku poinformuj lekarza, w jakim celu chcesz się z nim skonsultować.
- Udzielaj wyczerpujących odpowiedzi. Podczas telekonsultacji podstawowym źródłem wiedzy dla lekarza są – oprócz załączonych wyników badań i Twojej historii choroby – Twoje słowa. Dlatego powiedz o wszystkich zaobserwowanych objawach lub odczuwanych dolegliwościach.
- Nie bój się pytać. Zadawaj przygotowane wcześniej pytania. Poinformuj lekarza, że chcesz zapisać najważniejsze dla Ciebie informacje.
- Powiedz lekarzowi, jeśli czegoś nie zrozumiesz. Poproś go o wyjaśnienie.
- Gdy nie usłyszysz jakiejś informacji, poproś o jej powtórzenie.
- Jeśli lekarz nie poinformował Cię o wizycie kontrolnej, zapytaj, czy jest ona konieczna.
- Podczas telekonsultacji lekarz nie wystawia skierowania na tomografię komputerową oraz rezonans magnetyczny. W tym celu zaleci Ci wizytę stacjonarną w placówce medycznej.

Co jeśli telekonsultacja nie wystarczy

Jeśli w trakcie telekonsultacji lekarz stwierdzi, że konieczne jest badanie lekarskie – musisz umówić się na wizytę stacjonarną w jednej z naszych placówek.

Placówkę medyczną w Twojej okolicy oraz wybranego lekarza łatwo znajdziesz na naszej stronie internetowej: zdrowie.pzu.pl/lekarze-i-placowki.

Dokumenty z konsultacji

W przypadku telekonsultacji zrealizowanej przez placówkę PZU Zdrowie – wystawione dokumenty znajdziesz w portalu lub aplikacji mobilnej mojePZU.

Jeżeli Twoją telewizytę obsłużyła placówka współpracująca – zaloguj się do portalu wchodząc w link otrzymany w SMS-ie potwierdzającym umówienie wizyty.

Na swoim profilu znajdziesz:

- zalecenia lekarza, które podsumowują odbytą telekonsultację,
- e-skierowania na dalsze badania lub konsultacje,
- e-recepty – kod niezbędny do ich realizacji otrzymasz SMS-em,
- informację o wystawionym zwolnieniu lekarskim.





Co mogę zrobić w następujących sytuacjach



Mam pytanie związane z telekonsultacją, która już się odbyła.

Po odbytej telekonsultacji lekarz pozostawia na portalu zalecenia, w których podsumowuje Wasze ustalenia.
Jeśli potrzebujesz dodatkowej konsultacji, umów się na kolejną telekonsultację – skorzystaj z mojePZU lub zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905**, **22 505 15 48** lub **799 698 698** (opłata zgodna z taryfą operatora).



Nie udało mi się odebrać telefonu od lekarza.

Umów się na nową telekonsultację. Skorzystaj z **mojePZU** lub zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905**, **22 505 15 48** lub **799 698 698** (opłata zgodna z taryfą operatora).



Lekarz nie zadzwonił o umówionej godzinie.

Prosimy o wyrozumiałość. Wyznaczona godzina telekonsultacji może nieznacznie się przesunąć: być może wcześniejsi pacjenci potrzebowali więcej czasu, niż zakłada standardowa telekonsultacja.



Jak mogę zrealizować e-receptę?

Od razu po zakończeniu telekonsultacji otrzymasz SMS z **4-cyfrowym kodem**. Wystarczy, że podasz go w aptece wraz ze swoim numerem PESEL.



Wystawione przez lekarza e-skierowanie zawiera błąd.

Zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905**, **22 505 15 48** lub **799 698 698** (opłata zgodna z taryfą operatora). Nasi konsultanci przekażą Twoje zgłoszenie lekarzowi, który udzielał telekonsultacji. Wystawi on poprawne skierowanie. Otrzymasz je plikiem zaszyfrowanym na Twój e-mail lub – jeśli korzystasz z mojePZU – znajdziesz je na swoim profilu po zalogowaniu.



Nie mam kodu do e-recepty.

Zadzwoń na naszą infolinię PZU Zdrowie pod numer **801 405 905**, **22 505 15 48** lub **799 698 698** (opłata zgodna z taryfą operatora). Nasi konsultanci przekażą Twoje zgłoszenie do placówki, w której realizowana była telekonsultacja. Pracownik placówki skontaktuje się z Tobą i poda kod do e-recepty.



Na moim koncie w portalu mojePZU nie ma zwolnienia wystawionego podczas telekonsultacji.

Zwolnienia lekarskie wysyłane są elektronicznie bezpośrednio do Twojego pracodawcy. Gdy zalogujesz się na swój profil w mojePZU, znajdziesz tylko informację o wystawionym podczas telekonsultacji zwolnieniu.



Mam problem z jakością połączenia.

Sprawdź zasięg w swoim telefonie. Jeśli możesz, przejdź do innego pomieszczenia. Jeśli to nie pomoże, poinformuj lekarza o występujących zakłóceniach. Dzięki temu lekarz może wpłynąć na przebieg rozmowy. Udzieli Ci dodatkowych wyjaśnień, w razie potrzeby powtórzy informacje. Może też zasugerować, że zadzwoni raz jeszcze.



Lekarz dzwoni z numeru zastrzeżonego.

Może się zdarzyć, że lekarz będzie dzwonił do Ciebie z numeru zastrzeżonego. Jeżeli masz zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, odblokuj je przed telekonsultacją.



ZDROWIE

801 405 905, **22 505 15 48** lub **799 698 698** **zdrowie.pzu.pl**
Opłata zgodna z taryfą operatora