



Twoja  
Opieka  
w  
Medicover



**MEDICOVER**

Wszystko dla Twojego zdrowia



## Witamy w Medicover

Troska o zdrowie i dobre samopoczucie pacjentów jest dla nas najważniejsza.

Z myślą o Państwa komforcie przygotowaliśmy Przewodnik – „Twoja Opieka w Medicover”, w którym znajdą Państwo odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, oraz inne ważne informacje ułatwiające korzystanie z opieki medycznej w Medicover.

---

## Spis treści

Umawianie i odwoływanie wizyt	3
Pomoc w nagłych sytuacjach	5
Pogotowie Ratunkowe Medicover	6
Wizyty domowe	7
Medicover OnLine	8
Program Pacjent w Centrum Opieki	11
Dokumentacja medyczna	13
Zwolnienia lekarskie, recepty	14
Badania diagnostyczne	15
Centra Medicover oraz placówki współpracujące	16
Inne	18



## Umawianie i odwoływanie wizyt

### ■ Jak zarezerwować wizytę w Centrum Medicover?

#### przez Internet

Wizytę można umówić za pośrednictwem internetowej aplikacji **Medicover OnLine** (<https://online.medicover.pl>), dostępnej w dwóch wersjach:

- **uproszczonej** – umożliwiającej umawianie i odwoływanie wizyt oraz dostęp do zakresu świadczeń
- **pełnej** – dającej szeroki wachlarz usług (m. in. umawianie i odwoływanie wizyt, dostęp do zakresu świadczeń i wyników badań, możliwość zamawiania recept, kontakt z lekarzem online)

Aby korzystać z pełnej wersji systemu należy pobrać login i hasło w recepcji dowolnego **Centrum Medicover**.

#### przez telefon

Wizytę można zarezerwować dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta Medicover (500 900 500)** w godz. 7:00-21:00 w dni powszednie oraz w godz. 8:00-18:00 w soboty, niedziele i święta. Umawiając wizytę dla pacjenta małoletniego należy pamiętać, że dziecku w czasie wizyty powinien towarzyszyć jego opiekun prawny, który zgłaszając się na wizytę musi okazać swój dokument tożsamości ze zdjęciem.

### ■ Jak zarezerwować wizytę w placówce współpracującej?

Wizytę w placówce współpracującej można umówić kontaktując się telefonicznie bezpośrednio z daną placówką. Aktualna lista placówek wraz z danymi kontaktowymi dostępna jest na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl) w zakładce „Placówki Medyczne”.

### ■ Wizyta w placówce poddostawcy

W przebiegu diagnostyki i leczenia pacjent pod opieką **Centrum Medicover** może wymagać konsultacji w placówce medycznej poza Medicover. W takiej sytuacji pacjent otrzymuje skierowanie od lekarza Medicover do realizacji we wskazanej placówce poddostawcy.

### ■ Jak umówić wizytę domową?

Wizytę domową można umówić dzwoniąc bezpośrednio do **Hot Line Medicover (1 96 77)**.



## ■ Jak odwołać wizytę?

### Wizytę można odwołać za pośrednictwem:

- **Medicover OnLine**
- **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**, które dostępne jest w godz. 7:00-21:00 w dni powszednie oraz w godz. 8:00-18:00 w soboty, niedziele i święta
- **SMS** – wysyłając wiadomość zwrotną o treści „nie” na numer **9596**

## ■ Jak skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta będąc za granicą?

Prosimy o kontakt telefoniczny z **Centrum Obsługi Klienta Medicover (500 900 500)** w godzinach 7:00-21:00 w dni powszednie oraz w godzinach 8.00-18:00 w soboty, niedziele i święta.

## ■ Jak skontaktować się ze Szpitalem Medicover?

Kontakt ze Szpitalem Medicover jest możliwy poprzez **Infolinię Szpitala (500 900 900)**. Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-20:00 oraz w soboty 9:00-17:00. Szczegóły dotyczące oferty Szpitala Medicover można znaleźć na stronie [www.medicover.pl/szpital/](http://www.medicover.pl/szpital/).

## ■ Czy w przypadku spóźnienia na wizytę zostaną przyjęty do lekarza?

Pacjent, który spóźni się na umówioną wizytę nie dłużej niż 5 minut, zostanie na nią przyjęty. W przypadku większego spóźnienia lekarz może zdecydować o skróceniu wizyty pacjenta lub przesunięciu jej w czasie. O realizacji bądź braku realizacji wizyty decyduje lekarz, do którego pacjent był umówiony, ponieważ tylko on może stwierdzić, czy w skróconym czasie może wykonać wszystkie potrzebne czynności gwarantujące odpowiednią jakość świadczenia medycznego.

## ■ Jak umówić się na badania z zakresu medycyny pracy?

W celu umówienia badań medycyny pracy prosimy o kontakt z **Infolinią Medycyny Pracy (500 900 700)**, czynną od poniedziałku do piątku od 8:00-20:00. W celu zagwarantowania jak najwyższego poziomu obsługi i umówienia właściwych badań i konsultacji, prosimy o kontakt z infolinią dopiero po wystawieniu przez pracodawcę skierowania na badania medycyny pracy. Badania medycyny pracy prowadzimy tylko dla firm, które posiadają podpisaną umowę z Medicover na świadczenie usług w tym zakresie.



## Pomoc w nagłych sytuacjach

### ■ Jak uzyskać pomoc w nagłej sytuacji?

Pomoc w nagłej sytuacji można uzyskać dzwoniąc bezpośrednio do **Hot Line Medcover (1 96 77)**.

**Hot Line Medcover** to całodobowa infolinia medyczna, której dyspozytorzy:

- udzielają porad medycznych w razie wypadku, urazu lub nagłego zachorowania
- organizują pomoc doraźną wskazując najbliższą placówkę medyczną, w której pacjent otrzyma odpowiednią pomoc
- koordynują organizację zespołu Pogotowia Ratunkowego
- kierują na konsultacje do lekarza pomocy doraźnej
- organizują wizytę domową - wizyty lekarzy pomocy doraźnej internistycznej lub pediatrycznej oraz wizyty pielęgniarki związane z wykonaniem zabiegu pielęgniarstwa zleconego przez lekarza **Centrum Medcover**

Dyspozytorzy medyczni pozostają do dyspozycji pacjentów 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

### ■ Jak uzyskać pomoc po godzinach pracy Centrów Medcover i Centrum Obsługi Klienta?

Pomoc w nagłej sytuacji po godzinach pracy **Centrów Medcover i Centrum Obsługi Klienta** można uzyskać dzwoniąc bezpośrednio do **Hot Line Medcover (1 96 77)**.



## Pogotowie Ratunkowe Medicover

Pogotowie Ratunkowe należy wzywać wyłącznie w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia lub w stanach nagłych, które mogą prowadzić do istotnego uszczerbku na zdrowiu. Decyzję o wyjeździe Pogotowia podejmuje dyspozytor medyczny. Aby wezwać Pogotowie Ratunkowe należy zadzwonić pod numer **Hot Line Medicover (1 96 77)**. Konsultanci medyczni pozostają do dyspozycji pacjentów 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Zapewniamy całodobowe usługi **Pogotowia Ratunkowego Medicover**.

**Pogotowie Medicover** udziela pomocy w następującym obszarze:

- **Kraków** – w promieniu 30 km od budynku Sukiennice, Rynek Główny 1
- **Warszawa** – w promieniu 30 km od budynku Intraco, ul. Stawki 2
- **Wrocław** – w promieniu 30 km od Ratusza, Rynek - Ratusz 1

Karetki Medicover wyposażone są zgodnie z najnowszymi standardami. Umożliwiają transport pacjentów w różnym stanie klinicznym, włącznie ze stanami zagrożenia życia. Transport pacjentów odbywa się pod opieką wysokowykwalifikowanej kadry medycznej. W skład zespołu medycznego wchodzi trzy osoby: lekarz, pielęgniarz lub ratownik medyczny oraz kierowca - ratownik medyczny.

### ■ Pozostałe lokalizacje

W miejscowościach, w których Pogotowie miejskie przyjmuje zgłoszenia od Medicover, dyspozytorzy Hot Line wezwą Pogotowie miejskie lub przełączą do niego rozmowę.

Tam, gdzie pogotowie miejskie wymaga bezpośredniego kontaktu telefonicznego z poszkodowanym lub osobą z jego otoczenia, dyspozytorzy **Hot Line Medicover** poinformują rozmówcę o potrzebie bezpośredniego kontaktu z pogotowiem miejskim (numer 999 lub 112).



## Wizyty domowe

### ■ Uprawnienia do wizyt domowych

W przypadku osób posiadających dostęp do usługi „opieka w miejscu zachorowania ze wskazań medycznych”, decyzję o realizacji wizyty domowej na podstawie otrzymanych od pacjentów informacji – podejmuje dyspozytor medyczny **Hot Line Medicover**. W przypadku braku wskazań medycznych do realizacji wizyty domowej, lekarz dyżurny lub dyspozytor Hot Line udzielą zaleceń i wskazówek dotyczących dalszego postępowania.

#### Obszar udzielania świadczeń

Wizyty domowe realizujemy w następującym obszarze:

- Warszawa - w promieniu 30 km od budynku Intraco, ul. Stawki 2
- Łódź - w promieniu 30 km od budynku Galeria Łódzka, Al. Piłsudskiego 15/23
- Kraków - w promieniu 30 km od budynku Sukiennice, Rynek Główny 1
- Katowice, Gliwice - w promieniu 30 km od Ronda im. Gen. Jerzego Ziętka
- Wrocław - w promieniu 30 km od Ratusza, Rynek - Ratusz 1
- Poznań - w promieniu 30 km od budynku PFC, Pl. Andersa 5
- Trójmiasto - w promieniu 30 km po lądzie od budynku Hala Oliwia, ul. Bażyńskiego 1
- Lublin - w promieniu 30 km od Ratusza Miejskiego, Pl. Władysława Łokietka 1
- Szczecin - w promieniu 30 km od budynku Centrum Pazim, Pl. Rodła 8
- Bydgoszcz - w granicach administracyjnych miasta
- Białystok - w granicach administracyjnych miasta

Dodatkowo, usługa „opieka w miejscu zachorowania ze wskazań medycznych” jest realizowana przez wybrane placówki współpracujące. Informacja o zakresie usług świadczonych przez placówki współpracujące podana jest na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl). Decyzję o realizacji wizyty domowej przez daną placówkę współpracującą każdorazowo podejmuje lekarz tej placówki.

Osoby, które w ramach programu opieki Medicover posiadają dostęp do usługi „opieka w miejscu zachorowania bez wskazań medycznych”, mają prawo do wizyty domowej na życzenie.





## Medicover OnLine

**Medicover OnLine** to wygodna aplikacja internetowa oferująca szereg korzyści m.in.:

- umawianie i odwoływanie wizyt
- dostęp do wyników badań
- informację o przepisanych lekach i ich dawkowaniu
- zamawianie recept
- korespondencję z lekarzami po odbytej wizycie
- sprawdzanie grafików lekarzy
- szczegółową informację o zakresie opieki

Do **Medicover OnLine** można zalogować się na dwa sposoby:

- **do wersji pełnej** – podając numer karty Medicover oraz indywidualne hasło (pobrane z recepcji dowolnego **Centrum Medicover**)
- **do wersji uproszczonej** – podając numer karty Medicover oraz PESEL (jeśli nie zostało pobrane hasło z recepcji **Centrum Medicover**)

### ■ Jak sprawdzić wyniki badań przez Internet?

Wyniki badań można sprawdzić za pośrednictwem aplikacji internetowej **Medicover OnLine**. Wynik badania udostępniany jest po sprawdzeniu i opisanu go przez lekarza. Po zalogowaniu do systemu **Medicover OnLine** należy wybrać zakładkę „Wyniki badań” oraz odszukać badanie. W tym celu niezbędny jest dostęp do pełnej wersji systemu (login i hasło można pobrać w recepcji dowolnego **Centrum Medicover**).

### ■ Jak zamówić receptę?

Możliwość zamawiania recept dotyczy leków, które wcześniej już były przepisane przez lekarza Medicover. Receptę można zamówić samodzielnie przez aplikację **Medicover OnLine**. W celu zamówienia recepty należy wybrać zakładkę „Leki i recepty” i wskazać odpowiednią pozycję z listy leków przepisanych. Przy nazwie danego leku prosimy wybrać „Szczegóły/Zamów”, a następnie kliknąć przycisk: „Zamów ponownie”. Składając zamówienie należy zaznaczyć **Centrum Medicover** w którym chcemy odebrać receptę oraz podać termin realizacji zamówienia. Receptę można również zamówić za pośrednictwem **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**. Po wypisaniu recepty pacjenci otrzymują SMS z informacją o wystawieniu recepty przez lekarza.





## ■ Gdzie sprawdzić grafiki pracy lekarzy?

Grafiki pracy lekarzy można sprawdzić w aplikacji **Medicover OnLine** w zakładce „Twój lekarz/Grafiki lekarzy”, określić miasto, specjalizację i/lub nazwisko wybranego lekarza. Można również zawęzić zakres wyszukiwania według lokalizacji – **Centrum Medicover** lub czasu w jakim dany lekarz przyjmuje. Grafiki lekarzy można również sprawdzić za pośrednictwem **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.

---

## ■ Jak uzyskać pomoc w przypadku braku dostępnych wizyt w Medicover OnLine?

Informację o aktualnych dostępnych grafikach lekarzy można uzyskać w **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.

---

## ■ Jak sprawdzić zakres dostępnych usług w ramach posiadanego programu opieki w Medicover?

Szczegółowy zakres usług dostępnych w ramach posiadanego programu opieki medycznej w Medicover można sprawdzić logując się do systemu **Medicover OnLine** (zarówno w wersji uproszczonej jak i pełnej) wybierając zakładkę „Twój profil/Zakres karty”. Zakres usług można również sprawdzić kontaktując się z **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.



## ■ W jaki sposób zmienić dane osobowe i teleadresowe (własne lub członka rodziny)?

Dane teleadresowe można zmienić dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)** lub pisząc na adres [dok@medicover.pl](mailto:dok@medicover.pl). Zmiana danych osobowych i teleadresowych jest możliwa także za pośrednictwem aplikacji internetowej **Medicover OnLine**. Aby dokonać zmian w systemie **Medicover OnLine** wymagany jest dostęp do pełnej jego wersji. Login i hasło można pobrać w recepcji dowolnego **Centrum Medicover**.

Danych osobowych (imię, nazwisko czy korekta numeru PESEL) nie można zmienić przez telefon ani elektronicznie. Zmiany można dokonać przy okazji wizyty w **Centrum Medicover** zgłaszając taką potrzebę w recepcji i wypełniając odpowiedni formularz.

### Co mam zrobić w przypadku, gdy zapomnę hasła do Medicover OnLine?

- Aby uzyskać nowe hasło logowania do **Medicover OnLine** należy skorzystać z opcji przypomnienia hasła na stronie logowania, wykonując kolejno następujące czynności: kliknąć w link „Zapomniałeś hasła?” oraz wpisać dane wymagane do przypomnienia hasła (numer karty, numer PESEL i adres e-mail)
- Odebrać e-mail systemowy i zaakceptować proces tworzenia nowego hasła poprzez kliknięcie w link

## ■ Co zrobić po wprowadzeniu błędnego hasła do Medicover OnLine, które spowodowało blokadę konta?

Po trzykrotnym wprowadzeniu błędnego hasła system jest blokowany automatycznie. Należy poczekać minimum 15 minut i spróbować zalogować się ponownie.



## Program Pacjent w Centrum Opieki

Wszystkich naszych pacjentów zapraszamy do udziału w unikatowym programie „**Pacjent w Centrum Opieki**”, pierwszym i jedynym na polskim rynku modelu opieki medycznej, w ramach którego pacjent otoczony jest stałą opieką zaufanego lekarza prowadzącego.

„**Pacjent w Centrum Opieki**” to przyjazny, zorientowany na potrzeby pacjenta program, realizowany we wszystkich Centrach Medicover.

Udział w programie umożliwia lepszy dostęp do usług medycznych oraz zapewnia ciągłość i kompleksowość opieki. Jest to najlepszy sposób na skuteczne utrzymanie dobrego stanu zdrowia.

### ■ Jakie są korzyści z udziału w Programie „Pacjent w Centrum Opieki”?:

- bliska, partnerska relacja pomiędzy pacjentem a lekarzem
- lepszy dostęp do usług medycznych
- ciągłość i kompleksowość opieki
- wspólnie wypracowany plan profilaktyki, diagnostyki i leczenia gwarantujący skuteczne utrzymanie dobrego stanu zdrowia

### ■ Jaka jest rola lekarza prowadzącego?

#### Lekarz prowadzący:

- całościowo zajmuje się zdrowiem pacjenta
- zna historię choroby i rozumie potrzeby zdrowotne swojego pacjenta
- kontaktuje się telefonicznie w przypadku nieprawidłowych wyników badań, realizując pilną wizytę podyktowaną stanem zdrowia pacjenta
- w razie potrzeby kieruje pacjenta na konsultację do specjalisty, rekomendując ewentualne wcześniejsze wykonanie badań
- omawia możliwe rozwiązania i pomaga podjąć decyzje dotyczące zdrowia
- udziela porad i odpowiada na pytania zadane telefonicznie lub poprzez system **Medicover OnLine**, jest do dyspozycji w godzinach pracy **Centrum Medicover**



## ■ Jaka jest rola koordynatora opieki?

### Koordinator opieki:

- zapewnia potrzebne wsparcie podczas leczenia i diagnostyki
- wyjaśnia, jak przygotować się do badań
- udziela porad dietetycznych i zdrowotnych
- w przypadku opieki nad dziećmi przypomina o bilansach zdrowia i szczepieniach
- udziela porad w sytuacjach niewymagających interwencji lekarza
- zapewnia wsparcie w monitorowaniu chorób przewlekłych
- jest do dyspozycji w godzinach pracy **Centrum Medcover**

## ■ Jak wybrać lekarza prowadzącego?

Należy umówić się na wizytę do wybranego lekarza internisty, ginekologa lub pediatry, który automatycznie zostanie przypisany jako lekarz prowadzący. W każdej chwili można pójść na wizytę do innego lekarza i zmienić lekarza prowadzącego, zgłaszając taką chęć w recepcji **Centrum Medcover**, w **Centrum Obsługi Klienta** lub u koordynatora opieki.

## ■ Jak skontaktować się z lekarzem prowadzącym lub z koordynatorem opieki?

Z lekarzem prowadzącym i koordynatorem opieki można skontaktować się poprzez **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**. Konsultant Medcover przekazuje drogą elektroniczną prośbę o kontakt zwrotny z pacjentem. Lekarz prowadzący oddzwania w godzinach swojej pracy w Centrum. W razie potrzeby pilnego kontaktu z lekarzem, do pacjenta oddzwania lekarz współpracujący z lekarzem prowadzącym.



## Dokumentacja medyczna

### ■ Jak zamówić dokumentację medyczną ?

Dokumentacja medyczna może zostać zamówiona przez pacjenta osobiście u pracownika recepcji **Centrum Medicover** lub telefonicznie poprzez kontakt z **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)** w godzinach 7:00-21:00 w dni powszednie oraz w godzinach 8:00-18:00 w soboty, niedziele i święta. Pacjenci, którzy zamówią dokumentację medyczną, otrzymają SMS z potwierdzeniem terminu jej odbioru. Pacjent zgłasza się po odbiór dokumentacji do recepcji **Centrum Medicover** wraz z dokumentem tożsamości.

### ■ Jak przenieść dokumentację medyczną od dotychczasowego dostawcy usług medycznych do Medicover?

Dokumentacja z zakresu medycyny pracy zostanie przeniesiona w całości w wersji oryginalnej od dotychczasowych dostawców usług medycznych do Medicover i nie wymaga to zaangażowania ze strony pacjenta. Na resztę dokumentacji medycznej w całości lub części (wybrane konsultacje) pacjent może osobiście złożyć zapotrzebowanie u dotychczasowego świadczeniodawcy, od którego pobiera przygotowaną dokumentację i przekazuje do wybranego przez siebie **Centrum Medicover**.

### ■ Czy inna osoba może odebrać dokumentację medyczną w imieniu pacjenta Medicover?

Pacjent może upoważnić osobę trzecią do odbioru dokumentacji. Osoba upoważniona zgłasza się po odbiór dokumentacji medycznej wraz z dokumentem tożsamości. Aby osoba trzecia mogła odebrać dokumentację, pacjent powinien złożyć upoważnienie stałe lub jednorazowe:

- **stałe** – wypisywane przez pacjenta dla osoby trzeciej w obecności pracownika recepcji **Centrum Medicover** na określonym druku Medicover
- **jednorazowe** – wypisywane przez pacjenta dla osoby trzeciej, które powinno zawierać:

- dane osobowe pacjenta i osoby przez niego upoważnianej
- informację, jaka dokumentacja ma zostać wydana
- numer telefonu kontaktowego pacjenta, pod który dzwoni pracownik recepcji, aby potwierdzić informacje zawarte w upoważnieniu



## Zwolnienia lekarskie, recepty

### ■ Jakie dane są potrzebne do wystawienia zwolnienia lekarskiego?

#### Do wystawienia zwolnienia lekarskiego potrzebne są:

- dane pacjenta (imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL)
- dane adresowe pacjenta z kodem pocztowym, zgodne z miejscem pobytu pacjenta w czasie trwania zwolnienia lekarskiego
- dane dotyczące ubezpieczenia (czy pacjent ubezpieczony jest w ZUS czy KRUS)
- NIP pacjenta lub numer jego dowodu osobistego, ewentualnie numer paszportu
- NIP płatnika, czyli pracodawcy

W przypadku zatrudnienia równoległego u dwóch pracodawców na ten sam okres zwolnienia wystawiane są dwa druki z dwoma różnymi numerami NIP.

### ■ Czy inna osoba może odebrać receptę w imieniu pacjenta Medicover?

Pacjent może upoważnić osobę trzecią do odbioru recepty. Osoba upoważniona zgłasza się po odbiór recepty wraz z dokumentem tożsamości. Aby osoba trzecia mogła odebrać receptę, pacjent powinien złożyć upoważnienie stałe lub jednorazowe:

- **stałe** – wypisywane przez pacjenta dla osoby trzeciej w obecności pracownika recepcji **Centrum Medicover** na określonym druku Medicover
- **jednorazowe** – wypisywane przez pacjenta dla osoby trzeciej, które powinno zawierać:

- dane osobowe pacjenta i osoby przez niego upoważnianej
- informację, jaka dokumentacja ma zostać wydana
- numer telefonu kontaktowego pacjenta, pod który dzwoni pracownik recepcji, aby potwierdzić informacje zawarte w upoważnieniu



## Badania diagnostyczne

### ■ Jak przygotować się do badania?

Informacje o właściwym przygotowaniu do badania udziela lekarz zlecający badanie lub pielęgniarka. Dodatkowo informacje o przygotowaniu znajdują się na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl), w zakładce „Strefa Pacjenta” w sekcji „Jak przygotować się do badań”.

### ■ Jaki jest czas oczekiwania na wyniki badań?

O czasie oczekiwania na wynik badania pacjent zostanie poinformowany w trakcie badania przez pielęgniarkę lub lekarza wykonującego badanie.

Lista badań ze standardowym okresem oczekiwania na wyniki dostępna jest dla pacjenta do wglądu w recepcji **Centrum Medicover**. Dodatkowo istnieje możliwość przeglądania wyników badań wykonanych w Centrach Medicover poprzez aplikację **Medicover OnLine**, ale są one widoczne dopiero po sprawdzeniu i opisanu ich przez lekarza.





## Centra Medicover oraz placówki współpracujące

### ■ Jak sprawdzić aktualny wykaz placówek medycznych?

Aktualny wykaz **Centrów Medicover** i placówek współpracujących znajduje się na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl) w sekcji „Placówki Medyczne”. Takie informacje można także uzyskać dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.

---

### ■ Jak dojechać do placówek Medicover?

Aktualny wykaz **Centrów Medicover** i placówek współpracujących znajduje się na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl) w sekcji „Placówki Medyczne”. Po wybraniu placówki należy kliknąć w jej nazwę. Otworzy się podstrona z informacjami dotyczącymi każdej z placówek w tym z mapą dojazdową. Mapa Polski z zaznaczonymi **Centrami Medicover** i placówkami współpracującymi znajduje się także w sekcji „Placówki Medyczne” na podstronie „Znajdź placówkę na mapie”. Informacje o adresach **Centrów Medicover** oraz placówkach współpracujących można także uzyskać dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.

---

### ■ Jak skontaktować się bezpośrednio z wybranym Centrum Medicover?

Bezpośredni kontakt telefoniczny z **Centrami Medicover** jest ograniczony ze względu na funkcjonowanie w Medicover wyspecjalizowanego i w pełni dyspozycyjnego **Centrum Obsługi Klienta**. Dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**, pacjent może uzyskać zarówno wszelkie potrzebne informacje, jak i umówić wizytę, złożyć zapotrzebowanie na dokumentację medyczną lub receptę. Jeżeli pacjent potrzebuje skontaktować się bezpośrednio np. z koordynatorem opieki medycznej czy dyspozytorem **Hot Line Medicover**, może zostać z nim połączony za pośrednictwem **Centrum Obsługi Klienta**.

---

### ■ Jak można sprawdzić, jacy lekarze przyjmują w Centrach Medicover?

Wyszukiwarka lekarzy znajduje się na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl) w sekcji „Placówki Medyczne” na podstronie „Nasi Lekarze”. Takie informacje można także uzyskać dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.



## ■ Jak można sprawdzić zakres usług oferowanych w Centrach Medicover i placówkach współpracujących?

Aktualny wykaz zakresu usług medycznych oferowanych w Centrach Medicover i placówkach współpracujących znajduje się na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl) w sekcji „Placówki Medyczne”.

Po wybraniu placówki należy kliknąć w jej nazwę. Otworzy się podstrona z informacjami dotyczącymi każdej z placówek. Takie informacje można także uzyskać dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.

## ■ Czy w ramach opieki w Medicover można korzystać z placówek innych prywatnych firm medycznych (Grupa LUX MED, Enel-Med)?

Klienci Medicover mają możliwość korzystania z **Centrów Medicover**, placówek współpracujących oraz partnerów Medicover – poddostawców usług medycznych. Jest to oferta wyczerpująca i w pełni zaspokajająca oczekiwania klientów Medicover w zakresie opieki zdrowotnej.

W związku z tym, pacjenci nie mogą w ramach opieki Medicover korzystać z usług innych prywatnych firm medycznych, świadczących usługi na podstawie umów ubezpieczeniowych lub abonamentu.



## Inne

### ■ Jak sprawdzić cennik usług w Centrach Medicover?

Ceny usług dostępnych w **Centrach Medicover** można uzyskać kontaktując się z **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.

### ■ Jak objąć opieką w Medicover swoją rodzinę?

Osoby objęte opieką medyczną przez pracodawcę powinny kierować do działu personalnego w swojej firmie wszelkie pytania dotyczące zmiany zakresu świadczeń oraz osób uprawnionych do opieki medycznej.

Osoby posiadające indywidualną opiekę medyczną, wszelkie pytania dotyczące zmiany zakresu świadczeń oraz osób uprawnionych do opieki medycznej powinny zgłaszać:

- do swojego opiekuna polisy
- na adres mailowy: [ubezpieczenia@medicover.pl](mailto:ubezpieczenia@medicover.pl)
- pod numer **500 900 600**

### ■ Czy członek rodziny, który nie jest prawnym opiekunem dziecka, może zgłosić się z dzieckiem na wizytę i na jakich warunkach?

Wizyta z dzieckiem niepełnoletnim może odbyć się wyłącznie w obecności opiekuna prawnego, którym najczęściej jest rodzic dziecka. Jeżeli opiekunowie prawni życzą sobie, aby dziecko odbywało wizyty w obecności innych osób, mogą napisać dla nich upoważnienie, którego wzór otrzymają w recepcji **Centrum Medicover**. Upoważnienie, zarówno jednorazowe jak i bezterminowe, powinno zostać przez nich podpisane w obecności świadka, którym jest pracownik recepcji. On także składa swój podpis na upoważnieniu. W sytuacjach wyjątkowych w stanach zagrożenia życia dziecka prawo dopuszcza odbycie wizyty w obecności tzw. opiekuna faktycznego, którym staje się osoba przebywająca na terenie **Centrum Medicover** z chorym dzieckiem.



## ■ Jak zamówić duplikat karty Medcover?

Duplikat karty można zamówić kierując swoją prośbę na adres **dok@medicover.pl** lub dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)**.

## ■ Jak złożyć opinię dotyczące jakości usług świadczonych przez Medcover?

### Opinie można składać:

- osobiście, w recepcji **Centrum Medcover** lub wypełniając dostępną tam ankietę
- telefonicznie, dzwoniąc do **Centrum Obsługi Klienta (500 900 500)** i wybierając opcję „4” lub podczas rozmowy z każdym konsultantem
- pisemnie, przysyłając korespondencję do biura Medcover (Medicover Sp. z o. o., Dział ds. Obsługi Klientów Indywidualnych, Al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa)
- drogą elektroniczną, pisząc na adres: **dok@medicover.pl** lub wypełniając ankietę elektroniczną dostępną na stronie: **www.medicover.pl**, zakładka: „Podziel się z nami Twoimi sugestiami i opiniami”

Aby uzyskać informacje o zasadach korzystania z opieki Medcover zachęcamy do skorzystania ze **Strefy Pacjenta** na **www.medicover.pl/strefapacjenta**.



**MEDICOVER**

[www.medicover.pl](http://www.medicover.pl)