



## Twoja Opieka Medyczna w Medicover - Vademecum

### Jak zarezerwować wizytę przez telefon?

Wizytę zarezerwować można poprzez kontakt telefoniczny z Centrum Obsługi Klienta Medicover pod numerem tel. 500 900 500 w godz. 7:00-21:00 w dni powszednie, w godz. 8:00-18 soboty, niedziele oraz święta.

### Jak zarezerwować wizytę przez internet?

Przez internet wizytę można umówić za pośrednictwem internetowej aplikacji Medicover OnLine (<https://online.medicover.pl>). Z aplikacji korzystać można na dwa sposoby:

- uproszczony – umożliwia umawianie i odwoływanie wizyt, oraz dostęp do zakresu świadczeń,
  - pełny – daje pełen wachlarz usług (m. in. umawianie i odwoływanie wizyt, dostęp do zakresu świadczeń, dostęp do wyników badań, możliwość zamawiania recept, kontakt z lekarzem).
- W celu korzystania z pełnej wersji systemu niezbędny jest dostęp - login i hasło można pobrać w recepcji dowolnego Centrum Medicover.

### Jak odwołać wizytę?

Wizytę odwołać można za pośrednictwem:

- Centrum Obsługi Klienta dzwoniąc na numer 500 900 500 w godz. 7:00-21:00 w dni powszednie, w godz. 8:00-18 soboty, niedziele oraz święta,
- Medicover OnLine (w tym celu niezbędny jest dostęp do systemu - login i hasło można pobrać w recepcji dowolnego Centrum Medicover),
- SMS – wysyłając wiadomość zwrotną o treści „nie” na numer 9596.

### 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)), bądź za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta, które udzieli pomocy w umówieniu takiej wizyty.

### Jak umówić wizytę domową?

Wizytę domową można umówić dzwoniąc bezpośrednio do Hot Line Medicover pod nr tel. 500 900 999, zawsze w dniu, w którym ma się ona odbyć.

### Jak mogę uzyskać pomoc w nagłej sytuacji?

Pomoc w nagłej sytuacji można uzyskać dzwoniąc bezpośrednio do Hot Line Medicover pod nr tel. 500 900 999.

### **Jak mogę uzyskać pomoc po godzinach pracy Centrów Medcover i innych przychodni?**

Pomoc w nagłej sytuacji po godzinach pracy Centrów Medcover i placówek współpracujących można uzyskać dzwoniąc bezpośrednio do Hot Line Medcover na pod nr tel. 500 900 999.

### **Jak mogę sprawdzić wyniki swoich badań przez internet?**

Wyniki badań można sprawdzić za pośrednictwem aplikacji internetowej Medcover OnLine. Wynik badania udostępniony jest dopiero po sprawdzeniu i opisanu go przez lekarza. W tym celu niezbędny jest dostęp do pełnej wersji systemu (login i hasło można pobrać w recepcji dowolnego Centrum Medcover).

### **Jak mogę zamówić receptę?**

Receptę można zamówić samodzielnie poprzez aplikację internetową Medcover OnLine (<https://online.medcover.pl>), oraz za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta dzwoniąc pod nr tel. 500 900 500.

Możliwość zamawiania recept dotyczy leków, które wcześniej już były przepisane przez lekarza Medcover.

### **Czy mogę wziąć udział w Programie Pacjent w Centrum Opieki?**

Program Pacjent w Centrum Opieki przeznaczony jest dla wszystkich klientów Medcover. Jest to unikatowy program, pierwszy i jedyny na polskim rynku model opieki medycznej, w ramach którego pacjent otoczony jest stałą opieką zaufanego lekarza prowadzącego. Lekarz prowadzący pracuje w zespole z lekarzami swojej specjalności oraz koordynatorem opieki, wykwalifikowaną pielęgniarką/pielęgniarem. Dzięki ścisłej współpracy zespołu medycznego zachowana jest ciągłość leczenia.

### **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,
- przyjmie swojego pacjenta na pilną wizytę podyktowaną stanem zdrowia,
- w razie potrzeby kieruje 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 Medcover OnLine,
- jest do dyspozycji w godzinach pracy Centrum Medcover.

### **Jaka jest rola koordynatora opieki?**

Koordynator 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 nie wymagających interwencji lekarza,
- zapewnia wsparcie w monitorowaniu chorób przewlekłych,
- jest do dyspozycji w godzinach pracy Centrum Medcover.

### **Jak mogę wybrać swojego lekarza prowadzącego?**

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

### **Jak mogę skontaktować się z lekarzem prowadzącym w nagłej sytuacji?**

W sytuacjach, kiedy potrzebna jest porada lub pomoc, można ją uzyskać bez konieczności odbywania wizyty w Centrum Medicover. W tym celu należy:

- zadzwonić do Centrum Obsługi Klienta pod numer 500 900 500 i poprosić o połączenie ze swoim koordynatorem opieki, który jest dostępny w godzinach pracy Centrum Medicover. Koordynator opieki udzieli pomocy w przypadkach nie wymagających interwencji lekarza, bądź skontaktuje z lekarzem prowadzącym.
- zalogować się do internetowej aplikacji Medicover OnLine i wybrać zakładkę „Twój Lekarz” i podstronę „Pytanie do Lekarza”.

### **Jak mogę skontaktować się z koordynatorem opieki?**

Z koordynatorem opieki można skontaktować się poprzez: Centrum Obsługi Klienta dzwoniąc pod nr tel. 500 900 500. Konsultant Medicover dokonuje połączenia telefonicznego z koordynatorem opieki. Jeśli połączenie w danym momencie się nie powiedzie, konsultant Medicover przekazuje drogą elektroniczną zgłoszenie potrzeby kontaktu. Kontakt ten powinien nastąpić w ciągu 3 godzin od momentu zgłoszenia.

### **Jak mogę uzyskać pomoc, gdy brak jest dostępnych wizyt w Medicover OnLine?**

Informację o aktualnych dostępnych grafikach lekarzy można uzyskać za pośrednictwem aplikacji internetowej Medicover OnLine oraz Centrum Obsługi Klienta.

### **Jak mogę sprawdzić dostępne placówki medyczne?**

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 pod nr tel. 500 900 500.

### **Jak dojechać do placówki 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 dot. każdej z placówek, także 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 placówek współpracujących można także uzyskać dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod nr tel. 500 900 500.

### **Czy mogę skontaktować się bezpośrednio z wybranym Centrum Medicover?**

Bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrami Medicover jest ograniczony, ze względu na posiadanie wyspecjalizowanego i w pełni dyspozycyjnego Centrum Obsługi Klienta. Pacjent dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod nr tel. 500 900 500, przez 7 dni w tygodniu, może uzyskać zarówno wszelkie potrzebne mu informacje, jak i umówić wizytę, złożyć zapotrzebowanie na dokumentację medyczną, czy receptę. Także, jeśli pacjent potrzebuje skontaktować się bezpośrednio np. z koordynatorem opieki medycznej czy dyspozytorem Hot Line Medicover, może zostać połączony z nim za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta.

### **Czy mogę 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 pod nr tel. 500 900 500.

### **Gdzie mogę sprawdzić grafiki przyjęć lekarzy?**

Grafiki lekarzy można sprawdzić za pośrednictwem aplikacji internetowej Medicover OnLine (<https://online.medicover.pl>), bądź Centrum Obsługi Klienta dzwoniąc pod nr tel. 500 900 500.

### **Czy mogę sprawdzić zakres oferowanych usług 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 dot. każdej z placówek. Takie informacje można także uzyskać dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod nr tel. 500 900 500.

### **Czy w ramach opieki w Medicover mogę korzystać z placówek innych prywatnych firm medycznych?**

Klienci Medicover mają możliwość korzystania z Centrów Medicover, placówek współpracujących, oraz partnerów Medicover (poddostawców usług medycznych). Jest to oferta wyczerpująca i w pełni zaspokajająca potrzeby w zakresie opieki zdrowotnej Klientów Medicover. Istnieje zasada, że pacjenci Medicover nie korzystają z usług innych prywatnych firm medycznych, świadczących usługi na podstawie umów ubezpieczeniowych lub abonamentu. Podobnie pacjenci Enel-Medu, czy Luxmedu nie korzystają z usług Medicover.

### **Czy lekarz może odmówić wydania recepty na leki refundowane jeśli pacjent nie ma aktualnego dowodu ubezpieczenia?**

Lekarz nie ma prawa odmówić wystawienia recepty na lek potrzebny pacjentowi, ale ma prawo odmówić wypisania recepty na lek refundowany, w przypadku braku aktualnego dokumentu ubezpieczenia. Recepta wypisywana jest wówczas na dany lek bez refundacji (płatność 100%). W Medicover stosujemy zasadę, że w sytuacjach wyjątkowych, lekarz może oprzeć się na pisemnym oświadczeniu pacjenta o odprowadzaniu składek na ubezpieczenie zdrowotne i wypisać receptę ze zniżką, jednocześnie uzgadniając z pacjentem konieczność dostarczenia potrzebnych dokumentów na kolejną wizytę.

### **Czy na badania laboratoryjne idę prosto do punktu pobrań czy do recepcji?**

Badania laboratoryjne pobierane są w Centrum Medicover w tzw. punktach pobrań, do których nie obowiązuje wcześniejsze umawianie się. Dlatego pacjent udaje się do niego bezpośrednio, z pominięciem recepcji.

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

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

Centra Medicover dysponują listą badań ze standardowym okresem oczekiwania na wyniki, która dostępna jest dla pacjenta do wglądu w recepcji Centrum Medicover.

### **Czy w przypadku spóźnienia zostaną przyjęty do lekarza?**

Pacjent, który spóźni się na umówioną wizytę, powinien zostać na nią przyjęty, pod warunkiem, że czas jaki upłynął od początku wizyty nie przekroczył połowy jej długości. W przypadku większego spóźnienia o realizacji bądź braku realizacji wizyty decyduje wyłącznie lekarz, do którego pacjent był umówiony, gdyż tylko on może stwierdzić, czy w skróconym czasie może wykonać wszystkie potrzebne czynności gwarantujące odpowiednią jakość świadczenia medycznego.

### **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 tzw. opiekuna prawnego, którym najczęściej jest rodzic dziecka. Jeśli 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.

Prawo dopuszcza, w sytuacjach wyjątkowych, jakim jest np. stan zagrożenia życia dziecka, odbycie wizyty w obecności tzw. opiekuna faktycznego, którym de facto staje się osoba, przebywająca na terenie Centrum Medicover z chorym dzieckiem.

### **Jakie dane są potrzebne do wystawienia zwolnienia L-4?**

Obecnie do wystawienia zwolnienia lekarskiego, lekarz potrzebuje:

- Dane pacjenta (imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL) – te dane znajdują się w systemie Medicover,
- 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, ew. 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.

### **Jak mogę przenieść swoją dokumentację medyczną z CM Luxmed?**

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.

Badania laboratoryjne są ważne przez 6 miesięcy od daty ich wykonania.

### **Jak mogę sprawdzić zakres dostępnych usług?**

Zakres dostępnych usług można sprawdzić w aplikacji internetowej Medicover OnLine (<https://online.medicover.pl>) lub w Centrum Obsługi Klienta dzwoniąc pod nr tel. 500 900 500.

### **Jak mogę zgłosić do opieki w Medicover swoją rodzinę?**

Wszelkie zapotrzebowania dotyczące zmiany zakresu świadczeń, osób uprawnionych do opieki medycznej pracownicy powinny kierować do swojego Działu Personalnego.

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

Swoje dane teleadresowe można zmienić dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod nr tel. 500 900 500 lub pisząc na adres [dok@medicover.pl](mailto:dok@medicover.pl). Zmiana części danych 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.

Zmiana danych osobowych (imię, nazwisko czy korekta numeru PESEL) nie jest możliwa ani przez telefon ani elektronicznie. Można jej dokonać przy okazji wizyty w Centrum Medicover zgłaszając taką potrzebę w recepcji i wypełniając odpowiedni formularz.

### **Jak mogę zamówić duplikat karty Medicover?**

Duplikat karty można zamówić pisząc na adres [dok@medicover.pl](mailto:dok@medicover.pl) lub dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod nr tel. 500 900 500. Duplikat karty dla osoby, która ją utraciła może także zamówić osoba kontaktowa po stronie Klienta zgłaszając taką potrzebę drogą elektroniczną, lub dzwoniąc do Opiekuna Administracyjnego.

### **Jak mogę złożyć reklamację na świadczone przez Medicover usługi?**

Reklamacje można składać:

- osobiście, w recepcji Centrum Medicover lub wypełniając dostępną tam papierową ankietę,
- telefonicznie, dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod nr tel. 500 900 500 i wybierając opcję 4 lub podczas rozmowy z każdym konsultantem,
- pisemnie, przesyłając korespondencję do biura Medicover (Medicover Sp.z o.o., Dział ds. Obsługi Klientów Indywidualnych, al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa),
- drogą elektroniczną, pisząc na adres: [dok@medicover.pl](mailto:dok@medicover.pl), lub wypełniając ankietę elektroniczną dostępną na stronie: [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl), zakładka: „Podziel się z Nami Twoimi Sugestiami i Opiniami.”