



# Jak korzystać z porad telemedycznych

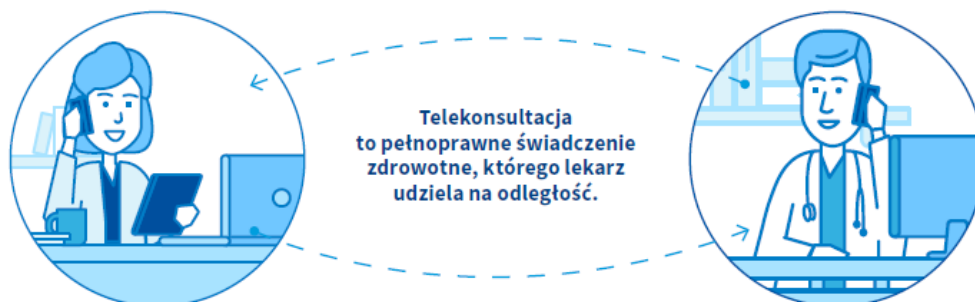
## PORADNIK DLA PACJENTA

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.**

## 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,
- ✓ 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.

## Jak się umówić na telekonsultację



Skorzystaj z portalu mojePZU na stronie [moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl) lub z aplikacji mobilnej mojePZU (pobierzesz ją z Google Play, AppStore 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 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.

## 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 łatwo znajdziesz na naszej stronie internetowej: <https://www.tuwpzuw.pl/tuw-oferta/ubezpieczenia-zdrowotne#opieka-medyczna> w sekcji Do pobrania -> Lista placówek medycznych.

## 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 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 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 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 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.