



# Umów wizytę lub badanie za pomocą Infolinii PZU Zdrowie

## Informacje ogólne

- ✓ Infolinia dostępna jest przez **całą dobę, 7 dni w tygodniu** pod numerami telefonu: **22 505 15 48, 799 698 698, 801 405 905** (opłata zgodna z taryfą operatora).
- ✓ Konsultanci infolinii PZU Zdrowie zajmują się: organizacją usług, odpowiedzią na pytania dotyczące usług oraz wyjaśnianiem szczegółów realizacji wizyt i badań. Wizyty lub badania są realizowane na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej z TUV PZUW.
- ✓ W przypadku realizacji świadczeń zdrowotnych we wskazanej przez TUV PZUW placówce medycznej, czas oczekiwania na konsultację lekarską wynosi maksymalnie:

### 2 dni robocze

w przypadku konsultacji lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej (internisty, lekarza rodzinnego oraz pediatry)

### 5 dni roboczych

w przypadku konsultacji lekarzy pozostałych specjalizacji

- ✓ W przypadku **wskazania preferencji** dotyczących placówki, lekarza lub terminu/godziny konsultacji wyżej wymienione standardy dostępności **nie obowiązują**. Termin wizyty ustalany jest indywidualnie zgodnie z dostępnością świadczenia. **Preferencją nie jest** miejscowość oraz specjalizacja lekarska.
- ✓ Podczas kontaktu z infolinią możesz liczyć na wsparcie automatycznego konsultanta (bota), który w prosty sposób poprowadzi Cię przez proces umawiania wizyty. Jeżeli chcesz **pomiąć ten etap**, podczas rozmowy poproś o **połączenie z konsultantem** („Połącz z konsultantem”). Rozmowa zostanie automatycznie przekazowana do pracownika infolinii PZU Zdrowie.

## Co warto przygotować przed kontaktem z infolinią?

**Dane pacjenta** – imię i nazwisko, numer PESEL lub datę urodzenia

**Skierowanie** – na wizyty lekarskie nie są wymagane skierowania. Na pozostałe badania laboratoryjne i diagnostyczne możesz umówić się na podstawie otrzymanego skierowania. Honorowane są skierowania wystawione poza siecią PZU Zdrowie.



## Rezerwacja usług

1. Konsultant zweryfikuje Twoją tożsamość, poprosi o podanie imienia i nazwiska oraz numer PESEL lub daty urodzenia.
2. Konsultant potwierdzi zniżki przysługujące na zgłoszone usługi (w przypadku braku zniżki – usługa spoza pakietu, sprawdzi czy istnieje możliwość organizacji usługi płatnej, jeżeli tak – zaproponuje przekierowanie na odpowiednią infolinię).
3. Konsultant zbada preferencje co do terminu/lokalizacji/lekarza i zgodnie z nimi zweryfikuje dostępne terminy. Jeżeli pacjent akceptuje wskazany termin, usługa zostaje umówiona.
4. Powiadomienie o zarezerwowanym terminie usługi następuje niezwłocznie po umówieniu za pomocą smsa, maila lub telefonicznie (zgodnie ze wskazaniem pacjenta).
5. Dodatkowo dzień przed wizytą otrzymasz SMS lub e-mail przypominający o umówionej wizycie/badaniu.

## Umówienie wizyty dla współubezpieczonego

- Podczas rezerwacji wizyty dla współubezpieczonego (np. małżonka, dziecka, rodzica) konsultant poprosi o podanie danych pacjenta, który skorzysta z usługi (numer PESEL, data urodzenia, imię i nazwisko, stopień pokrewieństwa).
- Informacje o zarezerwowanym terminie zostaną przekazane bezpośrednio na dane teled adresowe współubezpieczonego wskazane w systemie.

Jeżeli współubezpieczony nie podał wcześniej swoich danych teled adresowych, umówienie wizyty nie będzie możliwe. Konsultant poprosi, aby osoba zainteresowana wizytą skontaktowała się osobiście celem uzupełnienia tych danych.

## Jak odwołać wizytę?



Odpowiedz na **SMS-a** przypominającego o wizycie



Zadzwoń na infolinię pod numer **22 505 15 48, 799 698 698** lub **801 405 905** (opłata zgodna z taryfą operatora).  
Konsultant pomoże Ci odwołać wizytę



**mojePZU.pl**  
(po wcześniejszym założeniu konta) zakładka:  
Zdrowie → Lista Wizyt → Odwołać

## Przed wizytą w placówce

Na wizytę zabierz ze sobą dokument potwierdzający tożsamość. Na badania lekarskie zabierz również skierowanie na badanie. Poprosimy Cię o okazanie dokumentów w recepcji albo w gabinecie.  
Przyjdź do placówki **10–15 minut** przed umówioną wizytą.

## Pamiętaj!

Aby zrealizować usługę **bezpłatnie**, bądź z należną zniżką należy ją **każdorazowo umawiać za pośrednictwem PZU**. Ubezpieczenie nie pokrywa kosztów usług umówionych samodzielnie. Jeżeli zdecydujesz się samodzielnie umówić wizytę, pamiętaj, że będzie to wizyta na warunkach komercyjnych bez możliwości zwrotu poniesionych kosztów. Umawianie bezpośrednio możliwe jest w placówkach własnych PZU Zdrowie.