



# Przewodnik Pacjenta

## Więcej niż wizyta!

Celem Opieki Zdrowotnej Medcover jest zachowanie pacjentów w jak najlepszym zdrowiu. Oznacza to, że proponujemy im właściwe działania profilaktyczne, a w razie zachorowania udzielamy skoordynowanej i dostępnej na czas pomocy medycznej.

Proponujemy możliwość korzystania z unikatowych rozwiązań w zakresie opieki medycznej, m.in. konsultacje on-line oraz kontakt telefoniczny lub mailowy z lekarzem po odbytej wizycie.

Aby ułatwić korzystanie z naszych usług, przygotowaliśmy krótki przewodnik, dzięki któremu można dowiedzieć się jak postąpić w różnych sytuacjach oraz potrzebach zdrowotnych – tak, aby jak najszybciej uzyskać pomoc.



**MEDICOVER**

## NAGŁE SYTUACJE ZAGRAŻAJĄCE ŻYCIU

(np. utrata przytomności, duszności, drgawki, ostry ból za mostkiem, płamienia i krwawienia w ciąży)

## URAZY I OPARZENIA

### HOT LINE MEDICOVER 24/7, 500 900 999

#### Zadzwoń i uzyskaj pomoc

##### Ważne!

Dyspozytorzy Hot Line Medicover udzielają porad medycznych, wskazują miejsce udzielenia pomocy doraźnej, decydują o interwencji pogotowia lub organizacji wizyty.

Hot Line Medicover jest do Twojej dyspozycji 24h na dobę, 7 dni w tygodniu.

##### Pamiętaj!

Dzwoniąc do Hot Line Medicover umiemy także wizyty domowe.

Wizyty domowe oraz interwencje pogotowia Medicover realizowane są w obszarze udzielania świadczeń.

## PRZEZIĘBIENIA I INFЕКCJE

(np. ból gardła, grypa, biegunka, zakażenie układu moczowego)

### MEDICOVER ONLINE

Skorzystaj z konsultacji on-line z lekarzem i uzyskaj poradę medyczną lub

Umów wizytę do lekarza opieki podstawowej lub lekarza prowadzącego

### MEDICOVER EXPRESS

Z prostym problemem zdrowotnym zgłoś się do Medicover Express. Aby umówić wizytę zaloguj się do Medicover OnLine lub zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta. Wizytę odbędziesz jeszcze tego samego dnia. Usługa dostępna jest tylko dla dorosłych. Więcej informacji na [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl)

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę do lekarza opieki podstawowej lub lekarza prowadzącego lub

Poproś o kontakt telefoniczny z koordynatorem opieki lub lekarzem

## CHOROBY PRZEWELEKŁE I OPIEKA SPECJALISTY

(np. nadciśnienie i choroby serca, astma, alergia, choroby tarczycy)

### MEDICOVER ONLINE

Umów wizytę do swojego lekarza prowadzącego

lub

Zadaj pytanie swojemu lekarzowi prowadzącemu.

Jeśli Twój lekarz uzna, że istnieją wskazania medyczne, skieruje Cię na konsultację do właściwego specjalisty

lub

Umów wizytę do specjalisty, pod którego opieką pozostajesz. Możesz mu także zadać pytanie.

Jeśli Twój stan zdrowia wymaga stałej opieki specjalistycznej, zapewniamy ciągłość leczenia u tego samego specjalisty.

lub

Skorzystaj z konsultacji on-line z lekarzem i uzyskaj poradę

lub

Jeśli potrzebujesz recepty, zamów receptę na stale przyjmowane leki

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę u lekarza prowadzącego lub lekarza specjalisty

lub

Poproś o kontakt telefoniczny z koordynatorem opieki lub lekarzem



## NOWE OBJAWY O NIEUSTALONEJ PRZYCZYNNIE

(np. złe samopoczucie, bóle głowy, bóle brzucha, ból pleców)

### MEDICOVER ONLINE

Skorzystaj z konsultacji on-line, uzyskaj poradę medyczną oraz skierowania na ewentualne badania dodatkowe

lub

Zadaj pytanie swojemu lekarzowi prowadzącemu i uzyskaj poradę medyczną i wskazówki na temat dalszego postępowania

lub

Umów wizytę do lekarza prowadzącego

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę do lekarza prowadzącego

lub

Poproś o kontakt telefoniczny z koordynatorem opieki lub lekarzem

##### Pamiętaj!

Jeśli w Medicover OnLine nie znalazłeś wizyty w terminie, w którym potrzebujesz, zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta, a my znajdziemy dla Ciebie rozwiązanie.

Możesz poprosić również o połączenie ze swoim koordynatorem opieki. Pamiętaj także o innych możliwościach uzyskania porady medycznej, tj. konsultacjach on-line z lekarzem czy pytaniu do swojego lekarza prowadzącego poprzez Medicover OnLine.



## WIZYTA PROFILAKTYCZNA

### MEDICOVER ONLINE

Zadaj pytanie swojemu lekarzowi prowadzącemu. Skonsultuj z nim swoje potrzeby zdrowotne. W razie wskazań medycznych lekarz skieruje Cię na odpowiednie badania przed wizytą profilaktyczną

Umów wizytę u swojego lekarza prowadzącego

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę u lekarza prowadzącego

## SZCZEPIENIA PROFILAKTYCZNE – DOROŚLI

### MEDICOVER EXPRESS

Szczepienie przeciwko grypie i WZW możesz wykonać w Medicover Express. Aby umówić wizytę zaloguj się do Medicover OnLine lub zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta. Wizytę odbędziesz jeszcze tego samego dnia. Więcej informacji na [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl)

### MEDICOVER ONLINE

Umów wizytę do „internista – szczepienie”

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę na szczepienie

## BILANSE I SZCZEPIENIE DZIECI

### MEDICOVER ONLINE

Umów wizytę u lekarza pediatry lub lekarza prowadzącego swojego dziecka

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę u lekarza pediatry lub lekarza prowadzącego swojego dziecka

##### Ważne!

Umów wizytę u pediatry dla dzieci zdrowych

## SKIEROWANIA NA BADANIA

##### Pamiętaj!

Wszystkie badania wykonujemy ze wskazań medycznych.

Aby otrzymać skierowanie na badania RTG, tomografię komputerową oraz rezonans magnetyczny konieczna jest wizyta u lekarza.

### MEDICOVER ONLINE

Skorzystaj z konsultacji on-line z lekarzem i zapytaj o skierowanie

lub

Zadaj pytanie dotyczące skierowania lekarzowi opieki podstawowej lub lekarzowi prowadzącemu

lub

Umów wizytę u lekarza opieki podstawowej lub lekarza prowadzącego

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę u lekarza opieki podstawowej lub lekarza prowadzącego



## WYNIKI BADAŃ I ICH OPISY

### MEDICOVER ONLINE

Wejść w zakładkę „Moje Zdrowie” i zapoznaj się ze swoimi wynikami oraz komentarzem lekarza. W razie dodatkowych pytań zadaj pytanie lekarzowi, który zlecił badanie.

lub

Skorzystaj z konsultacji on-line z lekarzem i poproś o interpretację wyników

### CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA, 500 900 500

Zadzwoń i poproś o kontakt ze swoim koordynatorem opieki, w celu konsultacji wyników

##### Pamiętaj!

Wyniki udostępniane są w Medicover OnLine automatycznie, po godzinie 20.00, w dniu otrzymania wyników. Lekarz komentuje wyniki w pierwszym dniu swojej pracy.

Oryginał wyników badań możesz odebrać w dowolnym Centrum Medicover.

Zanim odbierzesz wyniki, zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta i potwierdź, że są już dostępne.

# PRZYDATNE INFORMACJE – ZAPAMIĘTAJ!

## MEDICOVER ONLINE

### DOSTĘP:

System Medicover OnLine dostępny jest na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl), 24h/7

### LOGOWANIE:

Aby zalogować się do pełnej wersji systemu wpisz numer karty Medicover oraz indywidualne hasło dostępu. Jeśli nie masz jeszcze hasła, pobierz je na recepcji Centrum Medicover.

Możesz także odebrać hasło do serwisu bez wizyty w Medicover – aby to zrobić, zaloguj się do Medicover OnLine i pobierz regulamin znajdujący się w zakładce „Mój Profil”. Wydrukuj regulamin i podpisany odeślij pocztą na adres: Medicover – Centrum Kontakt z Klientem, Al. Solidarności 34, 25-323 Kielce. Hasło do Medicover OnLine otrzymasz na podany w systemie adres e-mail.

### ZADAJ PYTANIE LEKARZOWI:

Po odbytej wizycie możesz zadać pytanie lekarzowi. Wystarczy, że klikniesz „Zadaj pytanie lekarzowi” w Medicover OnLine. Na zadane przez Ciebie pytanie lekarz odpowie następnego dnia roboczego swojej pracy w Centrum Medicover.

### KONSULTACJE ON-LINE:

Możesz skorzystać z konsultacji on-line z lekarzami różnych specjalności. Godziny dostępności lekarzy oraz zakres porad znajdziesz na [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl).

## CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA

### TELEFON:

500 900 500

### GODZINY PRACY:

Poniedziałek – piątek:  
7:00 -21:00

Sobota – niedziela, święta:  
8:00–18:00

### KONTAKT Z LEKARZEM PROWADZĄCYM/KOORDYNATOREM OPIEKI:

Zapraszamy do kontaktu telefonicznego ze swoim lekarzem prowadzącym oraz koordynatorem opieki. Wystarczy, że zadzwonisz pod numer 500 900 500 i poprosisz o kontakt.

Jeśli proszę o kontakt zgłosisz do Centrum Obsługi Klienta w dni robocze do godziny 16:00, odpowiedź uzyskasz jeszcze tego samego dnia.

W pozostałych przypadkach lekarz prowadzący/koordynator opieki skontaktuje się z Tobą następnego dnia roboczego do godziny 12:00.



## HOT LINE MEDICOVER

### TELEFON:

500 900 999

### DOSTĘP:

24h/7

W pilnych przypadkach medycznych, sytuacjach zagrażających życiu, zawsze dzwoń pod numer Hot Line Medicover.

Dyspozytorzy Hot Line Medicover udzielają wskazówek medycznych, wskazują miejsce udzielania pomocy doraźnej, organizują wizytę domową.



## ODWOŁYWANIE WIZYT

**Odwołaj wizytę, z której nie możesz skorzystać – pamiętaj, że może skorzystać z niej inny Pacjent.**

### UMÓWIONĄ WIZYTĘ MOŻNA ODWOŁAĆ:

telefonicznie, dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod numer 500 900 500

lub

przez Internet za pośrednictwem aplikacji Medicover OnLine

lub

przez aplikację mobilną Medicover lub

odpowiadając na SMS lub e-mail przypominający o umówionej wizycie, w treści wiadomości wpisując „NIE”

