



Standard opieki zdrowotnej nad pacjentem

Celem opieki zdrowotnej Medcover jest zachowanie pacjentów w jak najlepszym zdrowiu, a w razie zachorowania - udzielenie im skoordynowanej, profesjonalnej i dostępnej na czas pomocy medycznej.

Najwyższym priorytetem jest dla nas niesienie pomocy i rozwiązywanie problemów zdrowotnych naszych pacjentów.

1. W przypadku nagłego zachorowania lub urazu organizujemy pomoc doraźną (w tym ortopedyczną i chirurgiczną) za pośrednictwem infolinii medycznej Hot Line Medcover, czynnej 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. W celu zapewnienia całościowej opieki nad zdrowiem każdemu pacjentowi objętemu opieką w Centrach Medcover oferujemy opiekę lekarza prowadzącego – specjalisty opieki podstawowej, pozostawiając pacjentowi wolny wybór tego lekarza. Lekarz prowadzący, wspierany przez pielęgniarkę/pielęgniarza - Koordynatora Opieki, koordynuje profilaktykę, diagnostykę oraz konsultacje pacjenta przez innych specjalistów.
3. W celu zapewnienia szybkiego dostępu do porady medycznej zapewniamy możliwość umówienia się na wizytę do lekarza opieki podstawowej w dniu zgłoszenia lub następnego dnia oraz możliwość kontaktu telefonicznego z Koordynatorem Opieki lub lekarzem w godzinach pracy Centrum Medcover.
4. Porady medyczne udzielane są podczas wizyty lekarskiej lub pielęgniarskiej, przez telefon i za pośrednictwem bezpiecznej platformy internetowej Medcover OnLine.
5. Badania w ramach profilaktyki zdrowotnej (laboratoryjne i obrazowe) wykonujemy w terminach i w formie zgodnej ze Standardem Profilaktyki Medcover, opartym na wytycznych polskich i międzynarodowych towarzystw naukowych. Badania odpowiadają płci, wiekowi i czynnikom ryzyka zdrowotnego indywidualnego pacjenta.
6. Badania diagnostyczne, konsultacje specjalistów i pomoc pogotowia organizowane są ze wskazań medycznych i odbywają się w terminach odpowiadających potrzebie zdrowotnej pacjenta.

Czas oczekiwania na poradę

Pacjentów obsługujemy w:

- Centrach Medcover
- Placówkach współpracujących zdefiniowanych jako:
 - a) Placówki Poddostawców – placówki uzupełniające ofertę Medcover w miastach, w których zlokalizowane są Centra Medcover;
 - b) Placówki Sieci Medycznej – placówki medyczne poza miastami, w których są zlokalizowane Centra Medcover.

7. Porada lekarzy specjalistów opieki podstawowej przyjmujących w Centrach Medcover:

- Internisty, lub lekarza rodzinnego
- Pediatri, lub lekarza rodzinnego

odbywa się w dniu umawiania się na wizytę lub następnego dnia roboczego.

8. Konsultacje lekarzy specjalistów przyjmujących w Centrach Medcover:

- Ginekologa
- Okulisty
- Dermatologa

odbywają się w terminie do 3 dni roboczych od zgłoszenia.

9. Konsultacje lekarzy specjalistów przyjmujących w Centrach Medcover lub w Placówkach Poddostawców:

- Ortopedy
- Chirurga
- Neurologa
- Kardiologa
- Urologa
- Laryngologa
- Alergologa
- Chirurga naczyniowego
- Chorób zakaźnych
- Diabetologa
- Endokrynologa
- Gastroenterologa
- Hematologa
- Hepatologa
- Nefrologa
- Onkologa
- Pulmonologa
- Reumatologa
- oraz Rehabilitanta i badania USG (ultrasonograficzne)

odbywają się:

- a) ze wskazań medycznych potwierdzonych przez lekarza Medcover w terminie do 7 dni roboczych od zgłoszenia,
- b) w przypadku braku potwierdzenia przez lekarza Medcover wskazań medycznych konsultacje odbywają się w dostępnych terminach.

10. Konsultacje lekarzy innych specjalności przyjmujących w Centrach Medcover lub w Placówkach Poddostawców odbywają się:

- a) ze wskazań medycznych potwierdzonych przez lekarza Medcover w terminie do 14 dni roboczych od zgłoszenia,
- b) w przypadku braku potwierdzenia przez lekarza Medcover wskazań medycznych konsultacje odbywają się w dostępnych terminach.

11. Czas oczekiwania na konsultacje w placówkach Sieci Medycznej:

- a) Konsultacje lekarzy opieki podstawowej odbywają się w ciągu 2 dni roboczych od zgłoszenia.
- b) Konsultacje lekarzy pozostałych specjalności w ramach usług zakontraktowanych odbywają się w terminie do 14 dni roboczych od zgłoszenia.

12. Badania laboratoryjne - pobrania realizowane są w godzinach pracy punktu pobrań w dniu zgłoszenia do Centrum Medcover.
13. Badania rentgenowskie wykonywane są w dniu zgłoszenia w dni robocze w Centrach Medcover wyposażonych w aparat rentgenowski.
14. Wizyta domowa ze wskazań medycznych odbywa się w ciągu 6 godzin od chwili przyjęcia zlecenia przez Dyspozytora Hot Line Medcover lub w terminie późniejszym uzgodnionym z pacjentem.

Medycyna pracy

15. Badania medycyny pracy są koordynowane tak, aby w miarę możliwości wszystkie badania i konsultacje oraz wydanie zaświadczenia odbyły się w ramach jednego pobytu w Centrum Medcover.
16. Medcover i pracodawca współpracują w celu zaplanowania wstępnych i okresowych badań medycyny pracy.
17. Koordynator Medycyny Pracy na wniosek pracodawcy informuje zakład pracy o stanie realizacji badań.

Odwoływanie wizyt i spóźnienia pacjentów na wizytę

18. W przypadku rezygnacji z umówionej wizyty pacjent jest zobowiązany do jej odwołania jak najszybciej - nie później niż 6 godzin przed jej terminem. Każda umówiona i nieodbyta wizyta uniemożliwia skorzystanie z opieki innemu pacjentowi.
19. Jeżeli pacjent spóźni się na wizytę ponad 5 minut, lekarz może skrócić wizytę, przesunąć ją w czasie lub odwołać. Spóźnienie pacjenta na wizytę utrudnia lub uniemożliwia lekarzowi poświęcenie pacjentowi wystarczającej ilości czasu oraz zaplanowanie diagnostyki i leczenia.