



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 przekierowana 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 oraz badania diagnostyczne świadczone w ramach Przeglądu Profilaktycznego 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 – usługi 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 teleadresowe współubezpieczonego wskazane w systemie.

Jeżeli współubezpieczony nie podał wcześniej swoich danych teleadresowych, 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 17 49**, **799 699 099** lub **801 405 405** (opłata zgodna z taryfą operatora).

Konsultant pomoże Ci odwołać wizytę



mojePZU.pl

(po wcześniejszym założeniu konta) zakładka:
Zdrowie → Lista Wizyt → Odwołaj

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.