

PRZEWODNIK PACJENTA



MEDICOVER TO WIĘCEJ NIŻ WIZYTA

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

Medicover wyróżnia **unikatowy model opieki**, którego celem jest koordynacja diagnostyki i leczenia. Dzięki koordynacji otrzymasz najbardziej skuteczne rozwiązanie dla problemu zdrowotnego, czyli **poradę właściwego specjalisty we właściwym czasie i miejscu**.

Zanim zaproponujemy Ci rozwiązanie, ustalamy co niepokojącego się dzieje i jak możemy pomóc. Sprawdzamy to, zarówno kiedy kontaktujesz się z nami przez infolinię, jak i przez **Portal Pacjenta Medicover OnLine** lub **Aplikację Mobilną Medicover**. Następnie na podstawie standardów i reguł medycznych proponujemy najszybsze, wynikające ze wskazań medycznych rozwiązanie: właściwego specjalistę we właściwym czasie i miejscu – poradę telemedyczną przez telefon, online lub wizytę stacjonarną.

Jeżeli przed wizytą specjalisty potrzebne są badania, konsultant infolinii skieruje Cię do lekarza dyżurnego, dostępnego 7 dni w tygodniu przez telefon i online, który wystawi skierowania na niezbędne badania.

W przypadku, gdy korzystasz z Medicover OnLine lub Aplikacji Mobilnej Medicover system podpowie rozwiązania dla najczęstszych problemów zdrowotnych, a także przed wizytą u specjalisty skieruje Cię do lekarza dyżurnego lub lekarza opieki podstawowej, który wystawi skierowania na niezbędne badania i potwierdzi wybór specjalisty.

W nagłych sytuacjach zapewniamy Ci **całodobową, pilną pomoc medyczną Hot Line Medicover**, w ramach której udzielamy porad medycznych, możemy zorganizować wizytę domową, wysłać pogotowie lub przekazać niezbędne informacje dotyczące miejsc, w których możesz uzyskać potrzebną pomoc.

Jeżeli potrzebujesz szybkiej porady lekarza możesz skorzystać z **Telefonicznej Porady Medycznej** udzielanej 7 dni w tygodniu przez dyżurnego lekarza internistę i pediatrę. Lekarz podczas rozmowy udzieli porady, oceni pilność potrzeby, wystawi niezbędne skierowania na badania i pokieruje do właściwego specjalisty. Dzięki temu w ciągu kilku minut z dowolnego miejsca i bez wychodzenia z domu możesz uzyskać zalecenia i rozpocząć proces diagnostyki i leczenia.

Dla Twojej wygody udostępniamy Ci **różne drogi kontaktu** z naszymi lekarzami – telefon, wiadomość online, czat, zamawianie recept na stale przyjmowane leki oraz tradycyjną wizytę.

Pamiętaj, aby pobrać hasło do Portalu Pacjenta Medicover OnLine, dzięki któremu masz dostęp do naszych e-rozwiązań: skierowań, wyników badań, możliwości zadawania pytań, korzystania z czatu z lekarzem oraz zamawiania online recepty na stale przyjmowane leki. Dzięki tym rozwiązaniom opieka przebiega sprawniej, a Ty oszczędzasz swój czas.

NAGŁĘ SYTUACJE ZAGRAŻAJĄCE ŻYCIU

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

URAZY I OPARZENIA

PILNA POMOC MEDYCZNA 24/7 HOT LINE MEDICOVER 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.

Pamiętaj!

Dzwoniąc do Hot Line Medicover umówisz także wizytę domową. Wizyty domowe oraz interwencje pogotowia Medicover realizowane są w obszarze udzielania świadczeń.

PRZEZIĘBIENIA I INFEKCJE

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

MEDICOVER ONLINE

Skorzystaj z czatu z lekarzem i uzyskaj poradę medyczną lub

umów wizytę do lekarza opieki podstawowej lub lekarza prowadzącego.

TELEFONICZNA PORADA MEDYCZNA

Zadzwoń pod numer 500 900 510 i uzyskaj poradę przez telefon. Aktualne informacje o godzinach dostępności znajdują się na www.medicover.pl oraz w Medicover OnLine.

MEDICOVER EXPRESS

Z prostym problemem zdrowotnym zgłoś się do Medicover Express. Aby umówić wizytę zaloguj się do Medicover OnLine lub zadzwoń do Centrum Kontakt z Klientem. Wizytę możesz odbyć tego samego dnia. Więcej informacji na www.medicover.pl

CENTRUM KONTAKTU Z KLIENTEM 500 900 500

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

CHOROBY PRZEWLEKŁE 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 korzystając z funkcji „Zadaj pytanie”.

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, umożliwiamy leczenie u tego samego specjalisty

lub

skorzystaj z czatu z lekarzem

i uzyskaj poradę medyczną

lub

jeśli potrzebujesz recepty, zamów

receptę na stale przyjmowane leki.

CENTRUM KONTAKTU Z KLIENTEM 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę u lekarza prowadzącego lub lekarza specjalisty.



NOWE OBJAWY O NIEUSTALONEJ PRZYCZYNIE

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

MEDICOVER ONLINE

Skorzystaj z czatu z lekarzem i uzyskaj poradę medyczną lub skierowania na ewentualne badania dodatkowe

lub

zadaj pytanie swojemu lekarzowi prowadzącemu korzystając z funkcji „Zadaj pytanie” i uzyskaj poradę medyczną i wskazówki na temat dalszego postępowania

lub

umów wizytę do lekarza

prowadzącego.

CENTRUM KONTAKTU Z KLIENTEM 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę do lekarza prowadzącego.

W przypadku bólu pleców umów wizytę w Poradni Bólu Pleców.

Pamiętaj!

Jeśli w Medicover OnLine nie możesz znaleźć wizyty w terminie, w którym jej potrzebujesz, a chcesz:

- omówić wyniki zleconych badań
- zamówić receptę na stale przyjmowane leki
- skonsultować dalszy proces leczenia

zadaj pytanie lekarzowi, u którego byłeś/aś na wizycie.

Jeśli potrzebujesz innej konsultacji lekarskiej zadzwoń na Telefoniczną Poradę Medyczną 500 900 510 lub skorzystaj z czatu on-line.

W przypadku nagłych sytuacji zagrażających życiu lub zdrowiu zadzwoń na Hot Line Medicover 24/7.

Jeśli lekarz zalecił Ci wizytę kontrolną zadaj pytanie lekarzowi, u którego byłeś/aś na wizycie lub zadzwoń do Centrum Kontakt z Klientem 500 900 500.

Pamiętaj także o innych możliwościach uzyskania porady medycznej, tj. chat z lekarzem czy pytanie do swojego lekarza prowadzącego poprzez Medicover OnLine.

WIZYTA PROFILAKTYCZNA

MEDICOVER ONLINE

Zadaj pytanie swojemu lekarzowi prowadzącemu lub skorzystaj z czatu z lekarzem. 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 KONTAKTU Z KLIENTEM 500 900 500

Zadzwoń i umów wizytę u lekarza prowadzącego.

SZCZEPIENIA PROFILAKTYCZNE - DOROŚLI

MEDICOVER EXPRESS

Szczepienie przeciwko grypie, kleszczowemu zapaleniu opon mózgowych i WZW możesz wykonać w Medicovert Express. Aby umówić wizytę zaloguj się do Medicovert OnLine lub zadzwoń do Centrum Kontakt z Klientem. Więcej informacji na www.medicovert.pl

MEDICOVER ONLINE

Umów wizytę do „internista – szczepienie”.

CENTRUM KONTAKTU Z KLIENTEM 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 KONTAKTU Z KLIENTEM 500 900 500

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

Ważne!

Umów wizytę do pediatry u dzieci zdrowych.

Pamiętaj, aby na wizytę dotyczącą szczepienia zabrać ze sobą książeczkę zdrowia dziecka.

SKIEROWANIA NA BADANIA

Pamiętaj!

Zlecając badania kierujemy się wskazaniami medycznymi. Aby otrzymać skierowanie na badania RTG, tomografię komputerową oraz rezonans magnetyczny konieczna jest wizyta u lekarza.

MEDICOVER ONLINE

Skorzystaj z czatu 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 KONTAKTU Z KLIENTEM 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 wykorzystując funkcję „Zadaj pytanie”.

W przypadku alarmowych wyników skontaktuje się z Tobą personel medyczny.

Pamiętaj!

Wyniki udostępniane są w Medicovert OnLine automatycznie, kiedy tylko są dostępne. Lekarz komentuje wyniki w pierwszym dniu swojej pracy. Oryginał wyników badań możesz odebrać w dowolnym Centrum Medicovert.

Zanim je odbierzesz zadzwoń do Centrum Kontakt z Klientem i potwierdź, że są już gotowe do odbioru.



PRZYDATNE INFORMACJE – ZAPAMIĘTAJ!

MEDICOVER ONLINE

DOSTĘP:
www.medicover.pl/online

LOGOWANIE:
Aby załogować się do Medicover OnLine wpisz numer karty Medicover oraz indywidualne hasło dostępu. Jeśli nie masz jeszcze hasła, pobierz je w recepcji Centrum Medicover.

PORADY ON-LINE:
Możesz skorzystać z konsultacji on-line z lekarzami różnych specjalności. Godziny dostępności lekarzy oraz zakres porad znajdziesz na www.medicover.pl

Pamiętaj!
Jeśli w Medicover OnLine nie możesz znaleźć wizyty w terminie, w którym jej potrzebujesz, a chcesz:

- omówić wyniki zleconych badań
- zamówić receptę na stale przyjmowane leki
- skonsultować dalszy proces leczenia

możesz zadać pytanie lekarzowi, u którego byłeś/aś na wizycie.

Jeśli potrzebujesz innej konsultacji lekarskiej zadzwoń na Telefoniczną Poradę Medyczną **500 900 510** lub skorzystaj z czatu on-line.

W przypadku nagłych sytuacji zagrażających życiu lub zdrowiu zadzwoń na Hot Line Medicover 24/7.

Jeśli lekarz zalecił Ci wizytę kontrolną zadaj pytanie lekarzowi, u którego byłeś/aś na wizycie lub zadzwoń do Centrum Kontakt z Klientem **500 900 500**.

CENTRUM KONTAKTU Z KLIENTEM

TELEFON:
500 900 500

GODZINY PRACY:
Poniedziałek – piątek:
7:00–21:00
Sobota – niedziela, święta:
8:00–18:00

KONTAKT Z LEKARZEM PROWADZĄCYM:

Ze swoim lekarzem prowadzącym możesz skontaktować się zadając mu pytanie za pośrednictwem Portalu Pacjenta Medicover OnLine lub umawiając poradę telefoniczną. Poradę telefoniczną umówisz jak normalną wizytę, na konkretny termin, w Portalu Pacjenta Medicover OnLine, Aplikacji Mobilnej Medicover lub dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer **500 900 500**.

PILNA POMOC MEDYCZNA

TELEFON:
500 900 999

DOSTĘP:
24/7
W pilnych przypadkach medycznych, sytuacjach zagrażających życiu, dzwoń pod numer Hot Line Medicover. Dyspozytorzy Hot Line Medicover udzielają wskazówek medycznych, wskazują miejsce udzielania pomocy doraźnej, organizują wizytę domową.

TELEFONICZNE PORADY MEDYCZNE

Jeśli potrzebujesz szybkiej porady lekarza zadzwoń pod numer **500 900 510** i skorzystaj z telefonicznej porady udzielanej przez dyżurującego lekarza internistę i pediatrę. Porady udzielane są 7 dni w tygodniu. Aktualna informacja o godzinach dostępności znajduje się na www.medicover.pl oraz w Medicover OnLine.

ODWOŁYWANIE WIZYT

Pamiętaj o odwoływaniu wizyt, z których nie możesz skorzystać!

UMÓWIONĄ WIZYTĘ MOŻNA ODWOŁAĆ:

telefonicznie, dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer **500 900 500** lub za pośrednictwem platformy Medicover OnLine lub przez Aplikację Mobilną Medicover lub odpowiadając na SMS lub e-mail przypominający o umówionej wizycie, w treści wiadomości wpisując „NIE”.
Odwołaj wizytę najpóźniej 6 godzin przed terminem aby umożliwić innym pacjentom dostęp do porady lekarza.

MEDICOVER ONLINE I APLIKACJA MOBILNA MEDICOVER

Dzięki Portalowi Pacjenta Medicover OnLine i Aplikacji Mobilnej Medicover, szybko i wygodnie, 24/7, gdziekolwiek jesteś, za pomocą kilku kliknięć możesz:

- umówić i odwołać wizytę w Centrach Medicover oraz placówkach Medi Partner
- zadać pytanie lekarzowi po wizycie odbytej w Centrum Medicover
- sprawdzić wyniki wszystkich badań zrealizowanych w Medicover, opisanych i skomentowanych przez lekarza
- zamówić receptę
- przejrzeć wszystkie wystawione skierowania
- umówić poradę telefoniczną z lekarzem Medicover
- przejrzeć historię wizyt i przyjmowanych leków
- skorzystać z czatów z lekarzami

Pamiętaj!

Jeśli podczas czatu lub porady telefonicznej lekarz stwierdzi, że potrzebujesz wizyty, skieruje Cię do odpowiedniego specjalisty.

