

## ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG MEDICOVER

### ● Jak mogę umówić wizytę w Centrum Medicover?

Wizytę możesz umówić:

- korzystając z aplikacji Medicover OnLine (zakładka Wizyty i porady>> umów wizytę),
- dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer 500 900 500.

### ● Jak mogę odwołać wizytę umówioną w Centrum Medicover?

Wizytę możesz odwołać:

- korzystając z aplikacji Medicover OnLine (zakładka Wizyty i porady>> odwołaj wizytę),
- wysyłając SMS o treści: NIE na numer 500 100 808,
- odpowiadając na wiadomość e-mail z przypomnieniem o wizycie
- dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer 500 900 500

### ● Jak mogę umówić wizytę w placówce współpracującej?

Na wizytę i badania możesz umówić się bezpośrednio w placówce współpracującej: osobiście lub poprzez kontakt telefoniczny. Dane kontaktowe do placówek współpracujących dostępne są na stronie internetowej w zakładce *Placówki i lekarze* lub na infolinii Medicover – pod numerem tel. 500 900 500. Wizytę odwołasz poprzez bezpośredni kontakt z placówką współpracującą.

### ● Czy mogę umówić wizytę przez Internet?

Jeżeli posiadasz opiekę medyczną w Medicover możesz skorzystać z wygodnej aplikacji Medicover OnLine dostępnej pod adresem [mol.medicover.pl](http://mol.medicover.pl).

### ● W jaki sposób mogę uzyskać hasło do Medicover OnLine?

Do wersji pełnej systemu możesz zalogować się podając numer karty Medicover oraz 8-cyfrowe indywidualne hasło. Nie masz jeszcze hasła? Pobierz je!

- podpisz Regulamin w dowolnym Centrum Medicover lub

- pobierz Regulamin po zalogowaniu się do prostej wersji systemu, używając numeru karty i numeru PESEL. Podpisz wydrukowany Regulamin i wyślij go na adres Centrum Kontakt z Klientem, Al. Solidarności 34, 25-323 Kielce

Po podpisaniu Regulaminu otrzymasz **hasło** umożliwiające zalogowanie się do pełnej wersji.

### ● **Jak mogę otrzymać pomoc w nagłej sytuacji?**

Dla Pacjentów z opieką w Medicover dostępna jest całodobowa pomoc w nagłych przypadkach – Hot Line Medicover pod numerem 500 900 999.

### ● **Jak mogę sprawdzić dostępne placówki medyczne?**

Aktualny wykaz Centrów Medicover i placówek współpracujących, znajduje się na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl) w sekcji *Placówki i Lekarze*. Takie informacje można także uzyskać dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod nr tel. 500 900 500.

### ● **Jak sprawdzić cennik usług w placówkach Medicover?**

Cennik usług w Centrach Medicover sprawdzisz dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer 500 900 500.

### ● **Gdzie mogę sprawdzić grafik przyjęć lekarzy?**

Jeżeli posiadasz opiekę medyczną w Medicover, grafik lekarza możesz sprawdzić po zalogowaniu do aplikacji Medicover OnLine pod adresem [mol.medicover.pl](http://mol.medicover.pl). Z zakładki *Wizyty i porady* wybierz *Godziny pracy lekarzy*.

Jeżeli nie posiadasz opieki medycznej w Medicover grafik lekarza sprawdzisz dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer 500 900 500.

### ● **Jak sprawdzić zakres posiadanej opieki?**

Zaloguj się do Medicover OnLine pod adresem [mol.medicover.pl](http://mol.medicover.pl) i z poziomego menu wybierz opcję *Mój Profil*, a następnie *Zakres karty*. Wprowadź nazwę usługi i sprawdź, czy występuje ona w Twoim pakiecie opieki. Jeżeli korzystasz z opieki medycznej z ramienia firmy informacje o zakresie usług oraz ogólnych warunkach uzyskasz także u pracodawcy.

### ● **Czy mogę skorzystać z usług, których nie obejmuje mój pakiet medyczny?**

Tak. Jeżeli Twój pakiet nie obejmuje danej usługi, możesz z niej skorzystać odpłatnie. Płatności możesz dokonać przed wizytą w danej placówce Medicover lub poprzez [www.medistore.com.pl](http://www.medistore.com.pl)

● **W jaki sposób mogę zamówić wizytę domową internisty/pediatry?**

Wizytę domową zamówisz dzwoniąc na całodobowy numer Pogotowia Hot Line Medicover 500 900 999.

● **Gdzie znajdę informacje na temat przygotowania do badań?**

Informacje na temat przygotowania do badań znajdziesz:

- na stronie [Medicover](#)
- po zalogowaniu się do aplikacji Medicover OnLine pod adresem [mol.medicover.pl](http://mol.medicover.pl). W zakładce *Strefa Zdrowia* wybierz *Przygotowanie do badań*

● **Jak zamówić dokumentację medyczną?**

Dokumentację medyczną zamówisz na recepcji dowolnego Centrum Medicover lub dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer 500 900 500. Zapytaj Recepcjonistę lub Konsultanta o koszt dokumentacji.

● **Jak przenieść dokumentację medyczną od dotychczasowego dostawcy usług medycznych do Medicover?**

Jeżeli Twój pracodawca zmienia dostawcę usług medycznych na Medicover, nasi Pracownicy zajmą się przeniesieniem Twojej dokumentacji z badań wykonanych w ramach medycyny pracy. Pozostałą dokumentację możesz zamówić osobiście u dotychczasowego dostawcy usług medycznych i złożyć ją w dowolnej placówce Medicover.

● **Czy inna osoba może odebrać dokumentację medyczną w imieniu pacjenta Medicover?**

Osoba trzecia może odebrać dokumentację medyczną w imieniu Pacjenta Medicover.

Możesz upoważnić osobę trzecią do odbioru dokumentacji. Osoba upoważniona zgłasza się po odbiór dokumentacji medycznej wraz z dokumentem tożsamości. Aby osoba trzecia mogła odebrać dokumentację, możesz złożyć upoważnienie stałe lub jednorazowe:

- stałe - wypisywane przez Pacjenta dla osoby trzeciej w obecności Pracownika recepcji Centrum Medicover na określonym druku Medicover
- jednorazowe - wypisywane przez Pacjenta dla osoby trzeciej, które powinno zawierać:
  - ✓ dane osobowe Pacjenta i osoby przez niego upoważnianej
  - ✓ informację, jaka dokumentacja ma zostać wydana
  - ✓ numer telefonu kontaktowego Pacjenta, pod który dzwoni Pracownik recepcji, aby potwierdzić informacje zawarte w upoważnieniu.

### ● Czy w przypadku spóźnienia na wizytę zostaną przyjęty?

Jeżeli przewidujesz spóźnienie na wizytę, zadzwoń do Centrum Kontakt z Klientem pod numer 500 900 500. Nasz Konsultant pomoże Ci w znalezieniu dogodnego rozwiązania.

### ● Jakie dane są potrzebne do wystawienia zwolnienia lekarskiego?

Do wystawienia zwolnienia lekarskiego potrzebne są:

- Twoje imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL
- Twoje dane adresowe z kodem pocztowym, zgodne z Twoim miejscem pobytu w czasie trwania zwolnienia lekarskiego
- dane dotyczące ubezpieczenia (czy jesteś ubezpieczony jest w ZUS czy KRUS)
- Twój NIP lub numer dowodu osobistego, ewentualnie numer paszportu
- NIP płatnika, czyli pracodawcy
- W przypadku zatrudnienia równoległego u dwóch pracodawców na ten sam okres, zwolnienia wystawiane są na dwóch drukach z dwoma różnymi numerami NIP.

### ● Czy lekarz może wystawić receptę bez obecności Pacjenta na konsultacji?

Jeżeli posiadasz opiekę medyczną w Medicover i od ostatniego wypisania leku na wizycie lekarskiej nie minęło 12 miesięcy, możesz złożyć zapotrzebowanie na receptę:

- po zalogowaniu do aplikacji Medicover OnLine pod adresem mol.medicover.pl. W zakładce *Moje Zdrowie* wybierz *Leki i recepty*
- dzwoniąc do Centrum Kontakt z Klientem pod numer 500 900 500

### ● Jak mogę zmienić swoje dane zapisane w systemach Medicover?

Jeżeli posiadasz opiekę medyczną w Medicover możesz zmienić:

- numer telefonu
- adres e-mail
- adres zamieszkania i korespondencyjny

po zalogowaniu się do aplikacji Medicover OnLine pod adresem mol.medicover.pl

Powyższe dane możesz zmienić również na recepcji dowolnego Centrum Medicover po okazaniu dokumentu tożsamości ze zdjęciem.

### ● Jak mogę zweryfikować informację o zgodach na przetwarzanie danych?

Zaloguj się do aplikacji Medicover OnLine pod adresem mol.medicover.pl i z zakładki *Mój Profil* wybierz *Twoje dane*. W części *Oświadczenia i zgody* zweryfikujesz, jakie zgody zostały zaznaczone.

● **Jak złożyć opinię dotyczącą jakości usług świadczonych przez Medicover?**

Opinię dotyczącą usług świadczonych przez Medicover możesz złożyć:

- elektronicznie:
  - ✓ wypełniając ankietę elektroniczną na stronie [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl) zakładka: „Kontakt”, następnie „Podziel się opinią lub pomysłem”,
  - ✓ wysyłając wiadomość e-mail na adres [dok@medicover.pl](mailto:dok@medicover.pl)
- pisemnie - przesyłając korespondencję do biura Medicover na adres: Medicover Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa

W treści zgłoszenia podaj:

- ✓ imię i nazwisko
  - ✓ nr karty Medicover bądź numeru PESEL
  - ✓ telefon lub adres e-mail, na który skontaktujemy się z wyjaśnieniami
  - ✓ szczegółowy opis zdarzenia
- osobiście - w recepcji Centrum Medicover
  - telefonicznie - dzwoniąc do Działu Obsługi Klienta pod numer 500 900 500

Rozpatrywanie zgłoszeń:

- Każde zgłoszenie, niezależnie od jego formy, jest niezwłocznie przekazywane do Działu Obsługi Klienta i tam rozpatrywane.
- Odpowiedzi staramy się udzielać średnio w ciągu 10 dni roboczych od dnia zgłoszenia, chyba że do rozwiązania sprawy konieczne jest uzyskanie dodatkowych dokumentów.

