



PRZEWODNIK PACJENTA



**OPIEKA MEDYCZNA
POLMED S.A.**

POLMED S.A. Os. Kopernika 21, 83-200 Starogard Gdański
tel. 58 775 09 19, fax 58 560 18 14
Infolinia: 801 033 200, 58 775 95 99
e-mail: kontakt@polmed.pl, www.polmed.pl



Witamy w gronie Pacjentów Centrów Medycznych POLMED S.A.

POLMED S.A. działa na rynku od 1999 roku, specjalizując się w świadczeniu usług medycznych dla osób prywatnych, firm i instytucji na terenie całej Polski. Priorytetem jest dla nas zapewnienie kompleksowej opieki medycznej, obejmującej:

- » podstawową oraz specjalistyczną opiekę medyczną,
- » pełną diagnostykę medyczną,
- » szeroką gamę badań laboratoryjnych,
- » rehabilitację,
- » stomatologię i protetykę,
- » wizyty domowe,
- » medycynę estetyczną,
- » medycynę lotniczą,
- » szczepienia ochronne,
- » zabiegi (chirurgiczne, dermatologiczne, ginekologiczne).

Z szerokiej oferty opieki medycznej i badań profilaktycznych mogą Państwo skorzystać na terenie całego kraju poprzez sieć własnych Centrów Medycznych POLMED S.A. oraz u ponad 2000 renomowanych Partnerów Medycznych.

POLMED S.A. posiada swoje oddziały w największych miastach, w tym w Warszawie, Krakowie, Gdańsku, Gdyni, Wrocławiu, Poznaniu, Katowicach, Sosnowcu, Olsztynie, a także w Starogardzie Gdańskim.



SPIS TREŚCI

Abonamenty medyczne	5
Sposoby umawiania wizyt i badań	6
Parametry dostępności	10
Strefa pacjenta	10
Opieka medyczna w placówkach	13
Jakie dane są potrzebne do wystawienia zwolnienia lekarskiego?	13
Czy członek rodziny lub inna osoba, która nie jest opiekunem prawnym dziecka, może przyjść z dzieckiem na wizytę i na jakich warunkach?	14
Badania diagnostyczne	14
Satysfakcja pacjenta	15
Dział zarządzania reklamacjami	15

ABONAMENTY MEDYCZNE**Jak przystąpić do opieki medycznej?**

Przed przystąpieniem do wykonania Umowy w zakresie opieki medycznej, Pracodawca w terminie do 25 dnia miesiąca poprzedzającego rozpoczęcie wykonywania Umowy przesyła drogą mailową listę zgłoszonych Pacjentów na udostępnionym przez Świadczeniodawcę formularzu zgłoszenia do systemu POLMED S.A. Pakiety aktywowane są od 1 dnia każdego miesiąca.

Pracownik oraz członek rodziny zgodnie z OWU przystępuje do abonamentowej opieki medycznej na okres 12 m-cy. Dotyczy to również przypadku, kiedy pacjent chce zwiększyć zakres pakietu.

Po rezygnacji z opieki medycznej ponowne przystąpienia może nastąpić w dowolnym momencie na okres minimum 12 miesięcy.



W placówkach POLMED S.A. pracuje wykwalifikowany personel medyczny – znakomici lekarze specjaliści i kompetentny personel pomocniczy.

Gdzie można skorzystać z opieki medycznej?

POLMED S.A. oddaje do Państwa dyspozycji własne Centra Medyczne oraz sieć placówek partnerskich w całym kraju. Aktualna lista placówek POLMED S.A. znajduje się na www.polmed.pl.

Szczegółowe informacje o placówkach medycznych można uzyskać pod numerami telefonów:



+ 48 801 033 200



(58) 775 95 99

SPOSOBY UMAWIANIA WIZYT I BADAŃ

Rejestracja do własnych Centrów Medycznych POLMED S.A.

- » rejestracja poprzez Infolinię TCOP czynną 24h;
- » e-rezerwacja za pośrednictwem firmowej strony internetowej POLMED S.A. www.polmed.pl.



Dostęp do e-rezerwacji nadawany jest przez Recepcje CM Polmed S.A. Regulamin e-rezerwacji dostępny jest na stronie www.polmed.pl.

Możliwe jest otrzymanie dostępu do wyników badań poprzez stronę internetową Polmed S.A. Dostęp do odbioru wyników badań nadawany jest przez Recepcje CM Polmed S.A.

Rejestracja do Partnerów Medycznych POLMED S.A.

- » rejestracja poprzez Infolinię TCOP czynną 24h;
- » zgłoszenie zapotrzebowania na wizytę poprzez stronę internetową POLMED S.A. www.polmed.pl.



W przypadku umawiania świadczeń realizowanych u Partnerów Medycznych, Pacjent 24h przed planowaną wizytą otrzymuje sms-em od Konsultanta Infolinii (lub od Pracownika Recepcji CM POLMED S.A., jeśli świadczenie jest umawiane po wizycie w Centrum Medycznym) przypomnienie oraz KOD ŚWIADCZENIA MEDYCZNEGO, który podaje u Partnera Medycznego przy realizacji wizyty, celem potwierdzenia Partnerowi umówionego zakresu.

Umawianie diagnostyki obrazowej i rehabilitacji

W przypadku umawiania diagnostyki obrazowej (tomografia komputerowa, rezonans magnetyczny) oraz rehabilitacji – Pacjent po otrzymaniu zlecenia wystawionego przez lekarza z sieci Partnerów Medycznych POLMED S.A., jest zobowiązany przestać takie skierowanie za pośrednictwem:

- » firmowej strony internetowej POLMED S.A. www.polmed.pl, zakładka Strefa Pacjenta – Obsługa Pacjenta – Wyślij Skierowanie;
- » maila na adresy: diagnostykaobrazowa@polmed.pl, rehabilitacja@polmed.pl;
- » faxem na numer 58 775 18 89.



Ważność skierowań

Skierowania na badania laboratoryjne i diagnostykę ważne są 3 miesiące.

Specjaliści zlecający powyższe badania:

Świadczenie (TK/MRI/rehabilitacja)	Właściwy lekarz zlecający
Badania układu nerwowego (mózgu i ośrodkowego/obwodowego układu nerwowego) oraz kręgosłupa	Neurolog, neurochirurg, onkolog
Badanie układu ruchowego (kostno-mięśniowego), w tym kręgosłupa	Ortopeda
Badania narządów klatki piersiowej	Pulmonolog / internista
TK jamy brzusznej	Gastroenterolog, internista, urolog, onkolog
TK zatok	Laryngolog
Zabiegi rehabilitacyjne	Ortopeda, neurolog, reumatolog, lekarz rehabilitacji, neurochirurg

Zlecenia wystawione przez innych specjalistów (poza wymienionymi w powyżej tabeli) poddawane są weryfikacji przez Dyrektora Medycznego POLMED S.A.

Umawianie wizyty w ramach medycyny pracy

- » rejestracja do własnych Centrów Medycznych POLMED S.A. oraz do Partnerów Medycznych poprzez Dział Medycyny Pracy;



+ 48 801 033 200



(58) 775 95 99

- » adres e-mail – Pracodawca / Pracownik przesyła skan skierowania na adres: medycynapracy@polmed.pl;
- » e-skierowanie.



Pracownik uzupełnia formularz elektronicznego skierowania na stronie internetowej www.polmed.pl, zakładka Strefa Pacjenta – Obsługa Pacjenta – Wyślij skierowanie – Medycyna Pracy;

lub Pracodawca uzupełnia formularz elektronicznego skierowania na stronie internetowej www.polmed.pl, zakładka Strefa Pracodawcy – Obsługa Firm – Wygeneruj skierowanie medycyny pracy bez logowania.

Odwołanie umówionej wizyty

Wizytę można odwołać:

- » za pośrednictwem autokonsultanta, który na 2 dni przed zaplanowaną wizytą dzwoni do Pacjenta z prośbą o potwierdzenie. W przypadku odwołania wciskamy klawisz numer 3. W przypadku potwierdzenia wciskamy klawisz numer 1;
- » za pośrednictwem Strefy Pacjenta;
- » kontaktując się z Infolinią pod numerem 801 033 200 lub 58 775 95 99.



+ 48 801 033 200



(58) 775 95 99

Taka informacja ułatwi korzystanie z usług innym Pacjentom.

Komunikat SMS



W dniu poprzedzającym lub w dniu świadczenia na życzenie Pacjent otrzymuje przypomnienie w formie sms o zbliżającym się terminie konsultacji / diagnostyki.



POLMED S.A. zapewnia wysoki standard świadczonych usług medycznych. W codziennej praktyce stosuje zasadę „Twoje zdrowie i Twój czas są najważniejsze. Nasi lekarze zadbają o jedno i drugie”.
Potwierdzeniem kompetencji jest certyfikat zapewnienia jakości ISO 9001:2008.

PARAMETRY DOSTĘPNOŚCI

Dostęp do internisty/lekarza rodzinnego/pediatry – max. do 24 godzin roboczych



Dostęp do specjalisty – do 5 dni roboczych

Dostęp do diagnostyki (USG, RTG, EKG) – do 5 dni roboczych



Dostęp do pozostałej diagnostyki (typu rezonans, tomografia, mammografia, badania endoskopowe, EEG) – do 10 dni roboczych



Wizyty domowe – w dzień do 4 godzin, w nocy do 8 godzin (dni robocze rozumiane od poniedziałku do piątku)



Dostępność do badań z zakresu medycyny pracy – max. do 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia w przypadku stanowisk bez narażeń, max. do 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia w przypadku stanowisk z narażeniami



STREFA PACJENTA

Zakładka Strefa Pacjenta i kto może z niej korzystać?

Strefa Pacjenta to rozwiązanie przygotowane dla Pacjentów POLMED S.A., dzięki któremu można:

- » zarezerwować i odwołać wizytę,
- » sprawdzić grafik pracy lekarzy,
- » uzyskać dostęp do wyników badań laboratoryjnych,
- » zamówić rozmowę z Konsultantem,
- » wysłać skierowanie,
- » zgłosić reklamację,
- » zapoznać się z informacjami dotyczącymi przygotowań do badań.

STREFA PACJENTA



Szczegółowe warunki korzystania z internetowej platformy Strefa Pacjenta znajdują się w regulaminie dostępnym na stronie www.polmed.pl oraz w Recepcjach Centrów Medycznych POLMED S.A.. Do korzystania z usług rezerwacji online uprawnieni są wszyscy Pacjenci posiadający aktywny pakiet medyczny wykupiony w POLMED S.A. oraz w Recepcjach Centrów Medycznych POLMED S.A.

Aby uzyskać pełen dostęp do wszystkich funkcji Strefy Pacjenta, w tym również do przeglądania wyników badań online, należy osobiście zgłosić się do dowolnego stanowiska recepcyjnego Centrum Medycznego POLMED S.A., aby zweryfikować dane osobowe i podpisać regulamin.

Jak uzyskać dostęp do strefy pacjenta?

Na stronie www.polmed.pl w zakładce na samej górze należy kliknąć „ZAŁÓŻ KONTO” i zarejestrować się, wpisując w odpowiednich polach swoje dane (imię, nazwisko, PESEL, e-mail, numer telefonu komórkowego, a także swój login). Po założeniu konta, na wskazany przez Pacjenta adres email, wysłany jest link aktywujący konto.





Placówki medyczne POLMED S.A. wyposażone są w certyfikowany i nowoczesny sprzęt najwyższej klasy. Każdy Pacjent może „na miejscu” uzyskać dostęp do jak najszerzej ilości usług medycznych.

OPIEKA MEDYCZNA W PLACÓWKACH

Jakie dokumenty należy mieć podczas wizyty w placówce?



W recepcji, podczas wizyty w placówce, należy okazać dowód tożsamości. Weryfikacja uprawnień odbywa się na podstawie okazanego dokumentu tożsamości wraz z numerem PESEL.

JAKIE DANE SĄ POTRZEBNE DO WYSTAWIENIA ZWOLNIENIA LEKARSKIEGO?

Do wystawienia zwolnienia lekarskiego niezbędne są dane: **PESEL** i **NIP zakładu pracy**. Jeżeli nie nadano numeru PESEL należy wpisać serię i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.

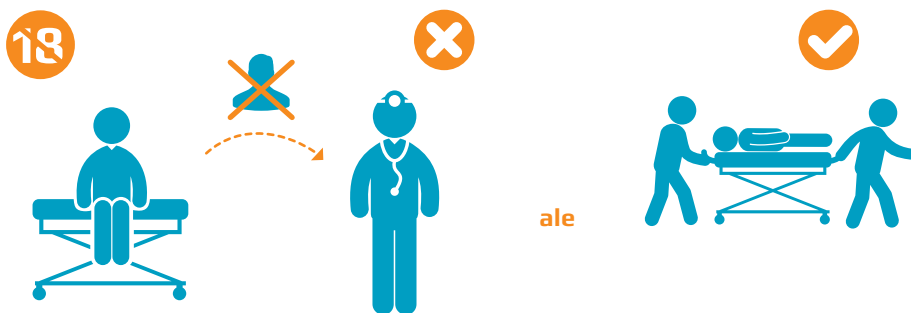
Jeżeli pracownik zatrudniony jest jednocześnie w więcej niż jednej firmie (bez względu na pełnioną funkcję i wymiar czasu pracy), należy poprosić o wystawienie zwolnienia dla każdego z pracodawców osobno podając NIP każdego z nich.



Druk ZUS-ZLA dedykowany jest wyłącznie dla pracowników pozostających w stosunku pracy. Zatrudnieni w innej formie nie otrzymują druku ZUS-ZLA.

CZY CZŁONEK RODZINY LUB INNA OSOBA, KTÓRA NIE JEST OPIEKUNEM PRAWNYM DZIECKA, MOŻE PRZYJŚĆ Z DZIECKIEM NA WIZYTĘ I NA JAKICH WARUNKACH?

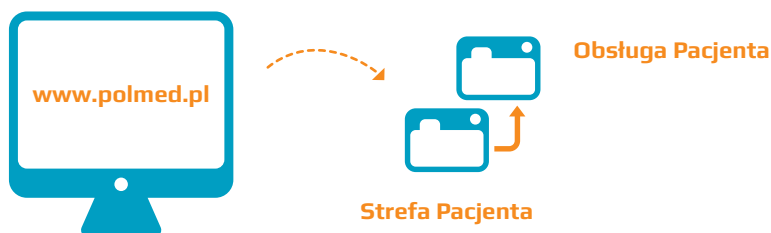
W przypadku udzielania planowanych świadczeń medycznych osobom, które nie ukończyły 18 roku życia, niezbędna jest obecność lub pisemna zgoda rodzica lub innego przedstawiciela ustawowego.



BADANIA DIAGNOSTYCZNE

Jak przygotować się do badania?

Informacje na temat przygotowania się do badań znajdują się na:
» www.polmed.pl, zakładka Strefa Pacjenta – Obsługa Pacjenta.



Czy inna osoba może odebrać wyniki badań w imieniu Pacjenta?

Tak. Na podstawie pozostawionego w Centrum Medycznym POLMED S.A oświadczenia, które pacjent zobowiązany jest wypełnić przy pierwszej wizycie. Wzór upoważnienia można pobrać na naszej stronie www.polmed.pl w zakładce Pliki o pobrania.

SATYSFAKCJA PACJENTA

POLMED S.A zachęca do przekazywania Państwa opinii dotyczącej współpracy poprzez wypełnianie ankiet satysfakcji Pacjenta, które są dostępne w każdej placówce POLMED S.A.



DZIAŁ ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI

Jak złożyć reklamację?

W celu złożenia reklamacji należy skorzystać ze strony internetowej www.polmed.pl, zakładka Zgłoś Reklamację.

Reklamacja odbierana jest przez Dział Reklamacji i Kontroli Jakości POLMED S.A.

Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni. Reklamacje pilne rozpatrywane są niezwłocznie.

O zajęтым stanowisku Klient jest informowany drogą elektroniczną z podaniem uzasadnienia decyzji.

