

PRZEWODNIK PACJENTA

Korzystanie z usług medycznych VIG Zdrowie

SZYBKI START

Skorzystanie z usług medycznych wymaga założenia konta, aktywacji pakietu oraz zalogowania do Konta Pacjenta.

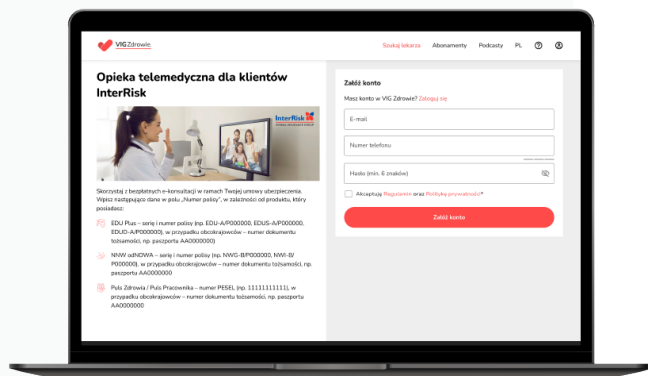
1

Załącz konto

Wprowadź:

- adres e-mail,
- numer telefonu,
- hasło,
- dane wymagane do identyfikacji uprawnienia (np. numer polisy lub inny identyfikator wskazany dla produktu).

Po uzupełnieniu danych wybierz przycisk „Załącz konto”.



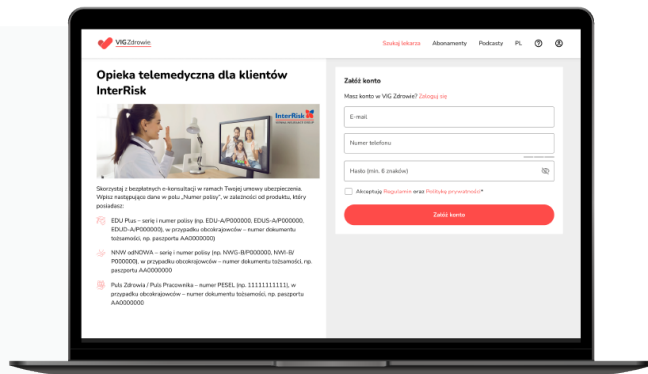
2

Potwierdź rejestrację

Sprawdź poprawność adresu e-mail i numeru telefonu.

Wprowadź kod weryfikacyjny przesłany SMS-em lub wiadomością e-mail.

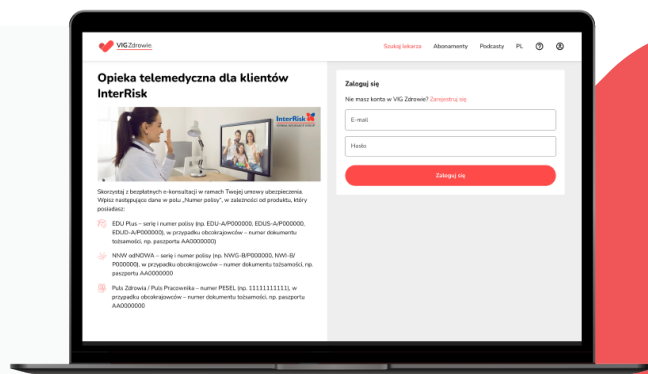
Po poprawnej weryfikacji przejdź do logowania.



3

Zaloguj się

Wpisz adres e-mail oraz hasło ustawione podczas rejestracji.
Po zalogowaniu przejdź do aktywacji pakietu.



4

Aktywuj pakiet

Uzupełnij wymagane dane pacjenta.

W polu dotyczącym polisy wpisz numer polisy lub inny identyfikator wymagany dla posiadanego produktu.

Wybierz opcję aktywacji pakietu.

Po aktywacji uzyskasz dostęp do usług medycznych dostępnych w ramach posiadanego zakresu ochrony.

5

Aktywacja pakietu dla dziecka

Jeżeli pakiet jest aktywowany dla osoby małoletniej:

- konto zakłada rodzic lub opiekun prawny,
- konieczne jest potwierdzenie tożsamości opiekuna,
- po pozytywnej weryfikacji możliwe jest korzystanie z usług medycznych w imieniu dziecka.

UMAWIANIE KONSULTACJI

1

Wybierz wizytę

Po zalogowaniu wybierz opcję umówienia wizyty.

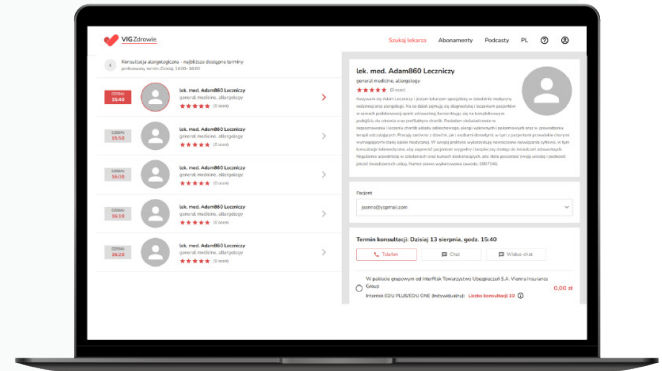
2

Wybierz termin

Wskaż dogodny termin konsultacji oraz preferowaną formę kontaktu:

- konsultacja telefoniczna,
- wideokonsultacja,
- konsultacja przez czat.

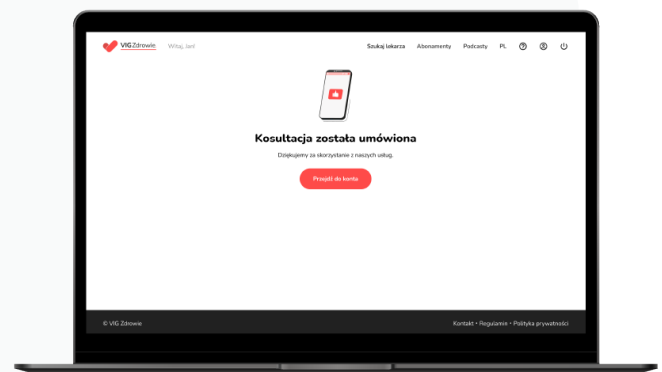
Potwierdź rezerwację.



3

Sprawdź szczegóły wizyty

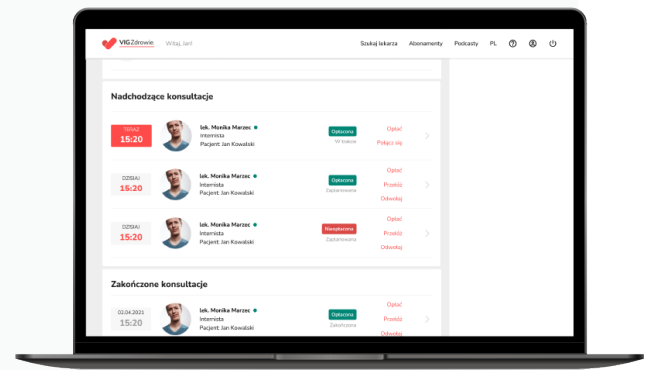
Po zapisaniu terminu sprawdź szczegóły konsultacji w kalendarzu wizyt.



Zmiana lub odwołanie wizyty

Jeżeli chcesz zmienić termin lub odwołać konsultację:

1. Przejdź do kalendarza wizyt.
2. Otwórz szczegóły konsultacji.
3. Wybierz zmianę terminu lub odwołanie wizyty.
4. Po zapisaniu zmian sprawdź aktualne informacje w kalendarzu.

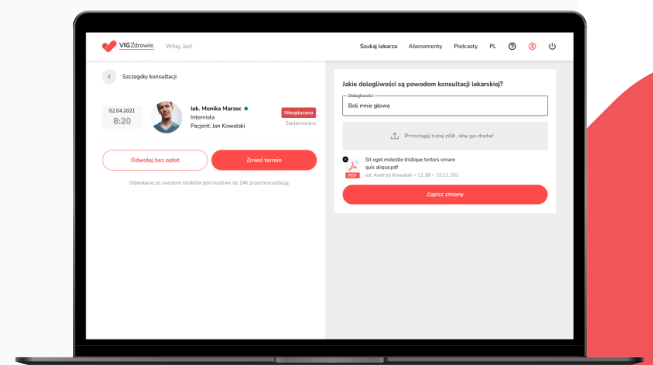


Dodawanie dokumentacji medycznej

Przed konsultacją możesz przekazać lekarzowi dokumentację medyczną dotyczącą zgłaszanego problemu zdrowotnego.

W tym celu:

- Otwórz szczegóły wizyty.
- Wybierz opcję dodania dokumentów.
- Załącz wyniki badań, wypisy szpitalne lub inne dokumenty medyczne.
- Upewnij się, że dokumenty zostały prawidłowo przesłane.



Realizacja konsultacji

Przed rozpoczęciem konsultacji:

1. Zaloguj się do Konta Pacjenta.
2. Otwórz szczegóły wizyty.
3. Dołącz do konsultacji o wyznaczonej godzinie.

W przypadku:

Wideokonsultacji

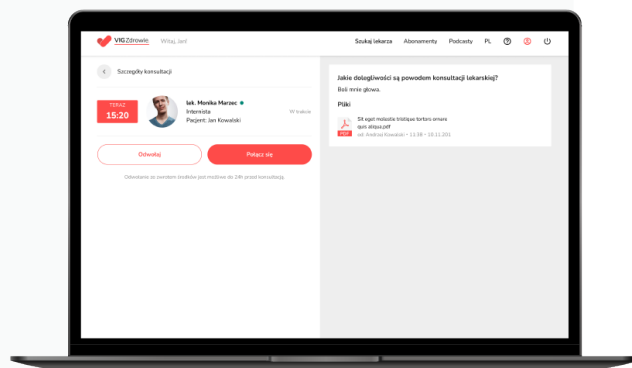
Kliknij przycisk rozpoczęcia połączenia, gdy stanie się aktywny.

Konsultacji przez czat

Przejdź do okna rozmowy dostępnego w szczegółach wizyty.

Konsultacji telefonicznej

Lekarz skontaktuje się z Tobą telefonicznie na numer podany podczas rejestracji.

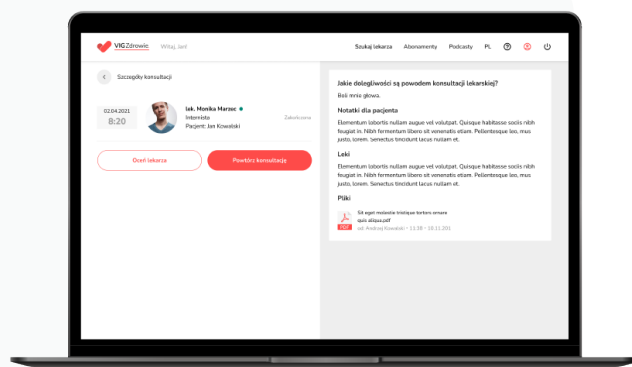


Dokumentacja

Po zakończeniu konsultacji przejdź do historii wizyt lub dokumentacji medycznej.

W Koncie Pacjenta możesz sprawdzić:

- zalecenia lekarskie,
- historię konsultacji,
- e recepty,
- e skierowania,
- inne dokumenty medyczne udostępnione po konsultacji.



Pomoc i kontakt

W przypadku problemów związanych z:

- rejestracją,
- logowaniem,
- aktywacją pakietu,
- umawianiem konsultacji,
- korzystaniem z Konta Pacjenta,
- skontaktuj się z obsługą VIG Zdrowie: info@vigzdrowie.pl

PRZEWODNIK PACJENTA

korzystającego z usług medycznych w ramach ubezpieczeń InterRisk

Przewodnik wyjaśnia Pacjentowi, jak aktywować dostęp do usług, korzystać z Platformy, umawiać konsultacje, przekazywać dokumentację medyczną oraz zgłaszać sprawy związane z Drugą Opinią Medyczną.

Postanowienia ogólne

Niniejszy Przewodnik Pacjenta określa zasady korzystania z usług medycznych realizowanych przez VIG Zdrowie w ramach ubezpieczeń InterRisk.

Przewodnik stanowi praktyczne wsparcie dla Pacjentów korzystających z usług medycznych objętych ochroną ubezpieczeniową.

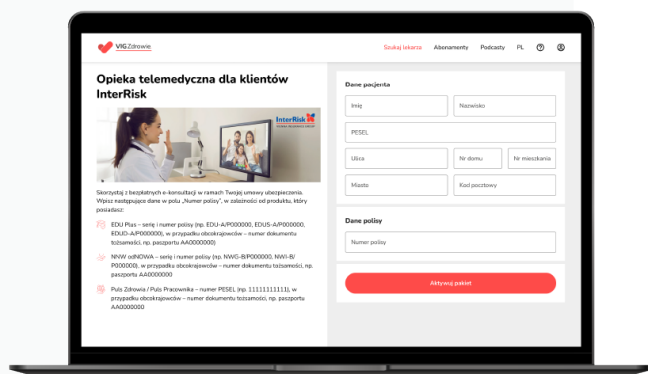
W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Przewodniku zastosowanie mają postanowienia Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną Platformy VIG Zdrowie.

Aktywacja dostępu do usług medycznych

Skorzystaj z bezpłatnych e-konsultacji w ramach Twojej umowy ubezpieczenia. Dostęp do usług medycznych przysługuje osobom objętym aktywną ochroną ubezpieczeniową w ramach Programu InterRisk. Zakres dostępnych usług zależy od produktu ubezpieczeniowego oraz zakresu ochrony ubezpieczeniowej. Aby skorzystać z usług medycznych, należy aktywować konto na Platformie. Wpisz następujące dane w polu „Numer polisy”, w zależności od produktu, który posiadasz:

Produkt	Dane do wpisania w polu „Numer polisy”
EDU Plus	Seria i numer polisy, np. EDU-A/P000000, EDUS-A/P000000, EDUD-A/P000000. W przypadku obcokrajowców: numer dokumentu tożsamości, np. paszportu AA0000000.
NNW odNOWA	Seria i numer polisy, np. NWG-B/P000000, NWI-B/P000000. W przypadku obcokrajowców: numer dokumentu tożsamości, np. paszportu AA0000000.
Puls Zdrowia / Puls Pracownika	Numer PESEL, np. 11111111111. W przypadku obcokrajowców: numer dokumentu tożsamości, np. paszportu AA0000000.

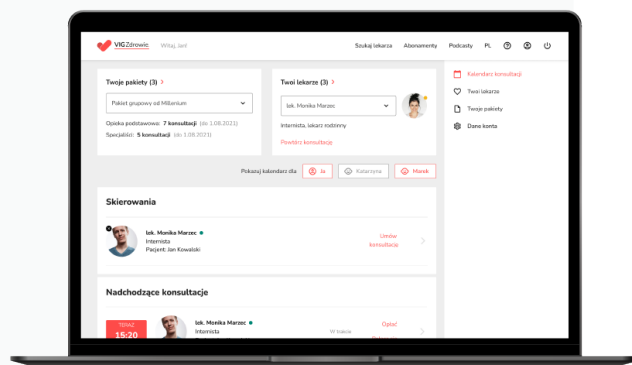
Po pozytywnej weryfikacji danych Pacjent uzyskuje dostęp do usług medycznych dostępnych w ramach posiadanego zakresu ochrony.



Konto Pacjenta

Za pośrednictwem Konta Pacjenta możliwe jest:

- umawianie konsultacji medycznych;
- zmiana terminów konsultacji;
- odwoływanie konsultacji;
- wybór formy konsultacji: telefonicznej, wideokonsultacji lub czatu;
- przekazywanie dokumentacji medycznej;
- uzupełnianie formularzy i ankiet medycznych;
- monitorowanie statusu realizacji zgłoszeń;
- przeglądanie historii konsultacji;
- odbieranie informacji związanych z realizacją usług medycznych;
- korzystanie z dodatkowych funkcjonalności udostępnionych w ramach Programu.



Umawianie i realizacja konsultacji

Komunikacja z Pacjentem

Pacjent może otrzymywać komunikaty za pośrednictwem wiadomości e-mail, wiadomości SMS oraz Konta Pacjenta.

Komunikaty mogą dotyczyć w szczególności:

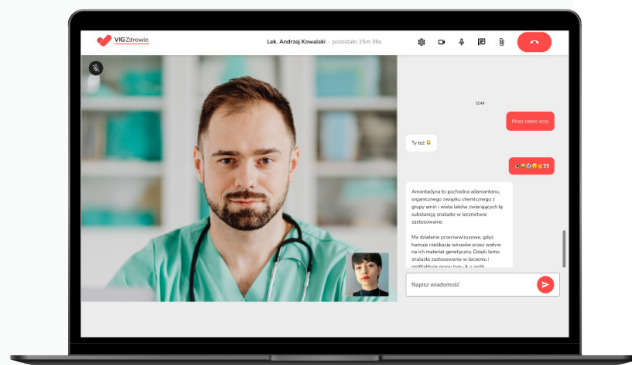
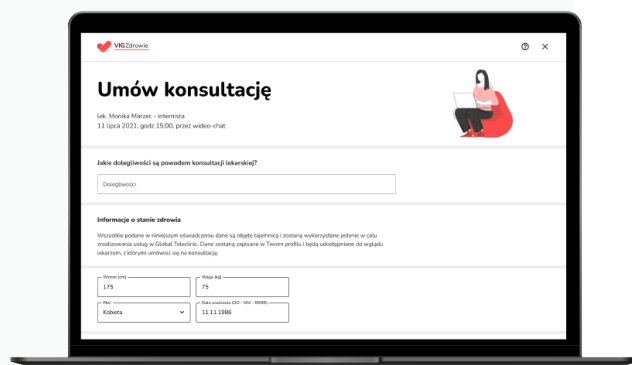
- aktywacji konta;
- danych do logowania;
- potwierdzenia umówienia konsultacji;
- przypomnienia o terminie konsultacji;
- zmiany lub odwołania konsultacji;
- konieczności uzupełnienia dokumentacji medycznej;
- potwierdzenia otrzymania dokumentacji medycznej;
- informacji organizacyjnych dotyczących realizacji usług;
- informacji o udostępnieniu dokumentów medycznych;
- komunikatów technicznych związanych z funkcjonowaniem Platformy.

Usługi telemedyczne

Usługi medyczne realizowane są w formie:

- konsultacji telefonicznych;
- wideokonsultacji;
- konsultacji za pośrednictwem czatu.

Zakres dostępnych usług zależy od Programu oraz zakresu ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku konsultacji telefonicznej połączenie inicjowane jest przez lekarza. Pacjent powinien pozostawać dostępny pod numerem telefonu wskazanym podczas umawiania konsultacji. W przypadku wideokonsultacji lub konsultacji za pośrednictwem czatu Pacjent powinien zalogować się do Platformy o wyznaczonej godzinie konsultacji. Jeżeli stan zdrowia Pacjenta wymaga osobistego badania lub bezpośredniego kontaktu z lekarzem, lekarz może zalecić odbycie konsultacji stacjonarnej lub kontakt z właściwą placówką medyczną.



Umawianie i realizacja konsultacji

Standard realizacji usług medycznych

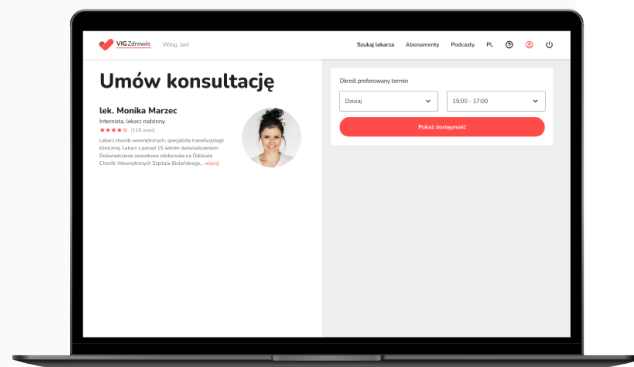
Pacjent zobowiązany jest do pozostawiania dostępnym pod numerem telefonu wskazanym podczas umawiania konsultacji telefonicznej.

W przypadku konsultacji telefonicznej lekarz podejmuje maksymalnie trzy próby kontaktu z Pacjentem.

Nieodebranie połączeń może skutkować brakiem możliwości realizacji konsultacji w zaplanowanym terminie.

Odwwołanie konsultacji jest możliwe nie później niż 24h przed planowanym terminem jej rozpoczęcia. W przypadku konieczności odwołania konsultacji Pacjent powinien dokonać odwołania za pośrednictwem Platformy lub kanałów kontaktu udostępnionych przez VIG Zdrowie.

Konsultacja nieodwołana w powyższym terminie, która nie doszła do skutku z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, może zostać uznana za zrealizowaną w ramach zakresu przysługującego Pacjentowi.



Dokumentacja medyczna i dokumenty medyczne

Dokumentacja medyczna i obowiązki Pacjenta

Pacjent zobowiązany jest do przekazywania prawdziwych, aktualnych i kompletnych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia.

Jeżeli realizacja usługi wymaga dokumentacji medycznej, Pacjent zobowiązany jest do przekazania dokumentacji dotyczącej zgłaszanego problemu zdrowotnego.

Dokumentacja może obejmować w szczególności:

- wyniki badań laboratoryjnych;
- wyniki badań obrazowych;
- karty informacyjne leczenia szpitalnego;
- opisy konsultacji lekarskich;
- inne dokumenty istotne dla oceny stanu zdrowia.

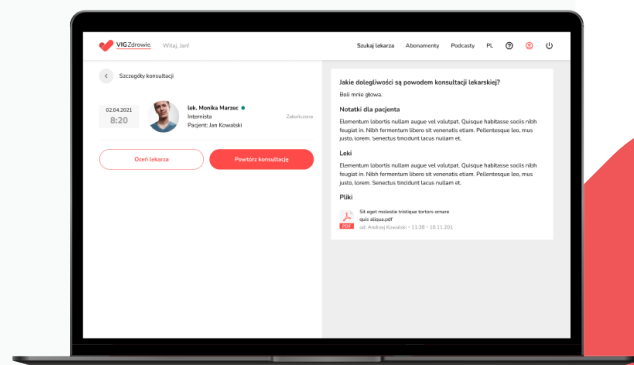
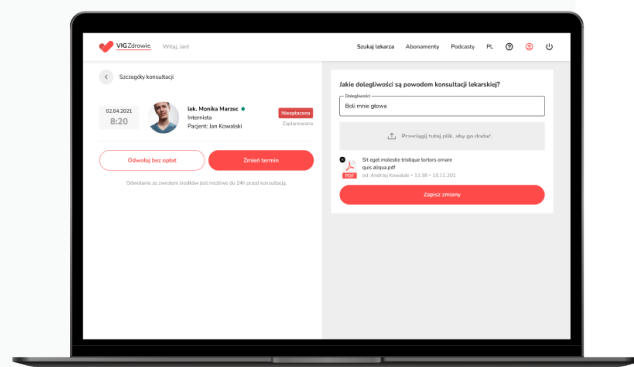
Dokumentacja medyczna może być przekazywana za pośrednictwem Platformy lub innym kanałem wskazanym przez VIG Zdrowie. W przypadku konieczności uzupełnienia dokumentacji Pacjent zostanie poinformowany o wymaganych dokumentach lub informacjach. Brak dokumentacji niezbędnej do realizacji świadczenia może skutkować brakiem możliwości realizacji usługi.

Dokumenty medyczne

Jeżeli jest to uzasadnione oceną medyczną lekarza oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, podczas konsultacji mogą zostać wystawione:

- e-recepta;
- e-skierowanie;
- e-zwolnienie lekarskie.

Informacje dotyczące wystawionych dokumentów przekazywane są Pacjentowi zgodnie z zasadami funkcjonowania systemu e-Zdrowie.

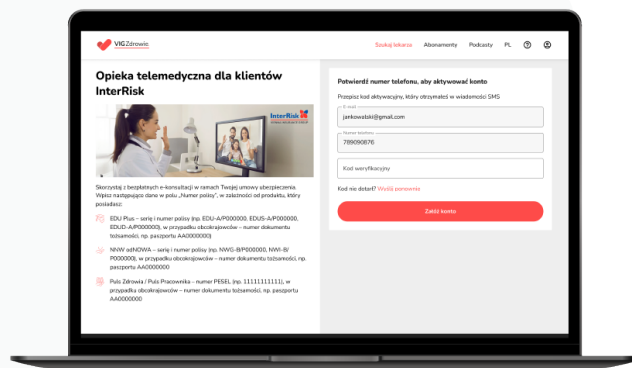


Weryfikacja tożsamości i uprawnień

Przed rozpoczęciem świadczenia personel medyczny może zweryfikować tożsamość Pacjenta.

Uprawnienia Pacjenta do korzystania z usług medycznych są weryfikowane przed realizacją świadczenia.

W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących tożsamości lub uprawnień Pacjenta realizacja świadczenia może zostać wstrzymana do czasu ich wyjaśnienia.



Korzystanie z usług przez osoby małoletnie

W przypadku Pacjenta małoletniego konto zakładane jest przez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego.

Umawianie konsultacji oraz udział osoby małoletniej w konsultacji odbywa się za pośrednictwem przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego.

VIG Zdrowie może poprosić o przedstawienie dokumentów potwierdzających prawo do reprezentowania osoby małoletniej.

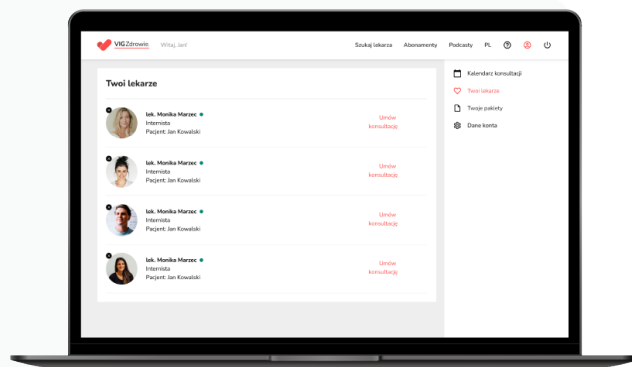


Dostępność usług i Platformy

Platforma umożliwia umawianie konsultacji przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Aktualna lista dostępnych specjalizacji, zakres usług oraz dostępne terminy konsultacji prezentowane są na Platformie.

W przypadku czasowej niedostępności Platformy VIG Zdrowie może udostępnić alternatywny kanał kontaktu umożliwiający realizację świadczenia.



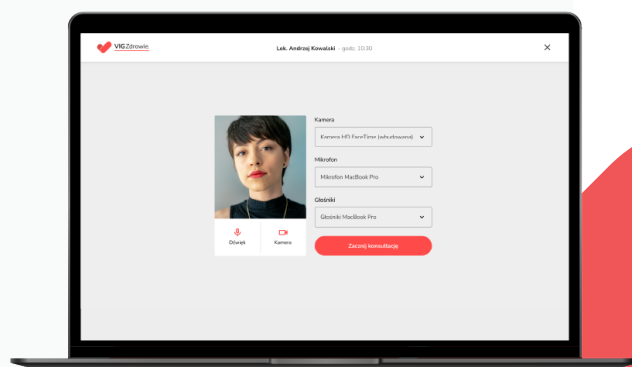
Wymagania techniczne

Do korzystania z usług medycznych wymagane jest urządzenie z dostępem do Internetu.

W przypadku wideokonsultacji Pacjent powinien posiadać urządzenie wyposażone w:

- kamerę;
- mikrofon;
- głośnik lub słuchawki.

Korzystanie z wideokonsultacji wymaga udzielenia zgody na dostęp do kamery i mikrofonu w przeglądarce internetowej lub aplikacji.



Druga Opinia Medyczna

Usługa Drugiej Opinii Medycznej umożliwia uzyskanie dodatkowej, niezależnej oceny rozpoznanej choroby, wyników badań lub proponowanego sposobu leczenia przez lekarza specjalistę współpracującego z VIG Zdrowie. W celu skorzystania z usługi Pacjent przesyła zgłoszenie na adres e-mail: dom@vigzdrowie.pl

Po otrzymaniu zgłoszenia VIG Zdrowie dokonuje:

- weryfikacji uprawnień Pacjenta do korzystania z usługi;
- oceny kompletności przekazanej dokumentacji medycznej;
- oceny, czy zgłoszone schorzenie znajduje się w wykazie chorób objętych usługą Drugiej Opinii Medycznej.

W przypadku konieczności uzupełnienia dokumentacji Pacjent zostanie poinformowany o wymaganych dokumentach lub informacjach.

Po pozytywnej kwalifikacji zgłoszenia oraz otrzymaniu kompletnej dokumentacji medycznej sprawa przekazywana jest lekarzowi specjaliście w celu przygotowania Drugiej Opinii Medycznej.

Jeżeli zgłoszone schorzenie nie znajduje się w wykazie chorób objętych usługą lub przekazana dokumentacja nie pozwala na przygotowanie opinii, Pacjent zostanie poinformowany o braku możliwości realizacji świadczenia.

Gotowa Druga Opinia Medyczna przekazywana jest Pacjentowi drogą elektroniczną.

Reklamacje

Reklamacje dotyczące realizacji usług medycznych należy kierować do VIG Zdrowie na adres reklamacje@vigzdrowie.pl.

Reklamacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej, zakresu ochrony lub uprawnień wynikających z umowy ubezpieczenia należy kierować do InterRisk.

Jeżeli reklamacja zostanie skierowana do niewłaściwego podmiotu, może zostać przekazana do podmiotu właściwego do jej rozpatrzenia.

Ochrona danych osobowych

Dane osobowe Pacjentów przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są w klauzulach informacyjnych udostępnianych Pacjentom.

VIG Zdrowie Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa

NIP: 7011291128, REGON: 543508270, KRS: 0001211684

E-mail: info@vigzdrowie.pl, <https://www.vigzdrowie.pl/>



Najczęściej zadawane pytania

1 Jak aktywować dostęp do usług medycznych?

Aby skorzystać z usług, należy aktywować konto na Platformie i przejść proces weryfikacji uprawnień.

2 Jakie dane należy podać podczas aktywacji konta?

Zakres wymaganych danych zależy od produktu. Może to być numer polisy, PESEL lub numer dokumentu tożsamości.

3 Jak umówić konsultację medyczną?

Po zalogowaniu do Konta Pacjenta można wybrać specjalizację, termin oraz formę konsultacji.

4 W jakiej formie odbywają się konsultacje?

Konsultacje mogą odbywać się telefonicznie, w formie wideokonsultacji lub za pośrednictwem czatu.

5 Kto inicjuje połączenie podczas konsultacji telefonicznej?

W przypadku konsultacji telefonicznej to lekarz kontaktuje się z Pacjentem.

6 Jak odwołać konsultację?

Konsultację można odwołać za pośrednictwem Platformy najpóźniej 3 godziny przed planowanym terminem.

7 Co zrobić, jeśli nie mogę odebrać telefonu od lekarza?

Lekarz podejmuje maksymalnie trzy próby kontaktu. Nieodebranie połączeń może uniemożliwić realizację konsultacji.

8 Jak przekazać dokumentację medyczną?

Dokumentację można przestać za pośrednictwem Platformy zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi przy zgłoszeniu.

9 Gdzie mogę znaleźć swoją dokumentację medyczną oraz historię konsultacji?

Dokumentacja medyczna, wyniki konsultacji oraz wystawione dokumenty są dostępne po zalogowaniu do Konta Pacjenta w Platformie.

10 Czy mogę korzystać z usług w imieniu dziecka?

Tak. Konto osoby małoletniej zakłada przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny, który również zarządza konsultacjami.

11 Jak skorzystać z usługi Drugiej Opinii Medycznej?

Należy przestać zgłoszenie wraz z wymaganą dokumentacją na adres dom@vigzdrowie.pl.

12 Czy podczas konsultacji mogę otrzymać e-receptę lub e-skierowanie?

Tak, jeżeli będzie to uzasadnione medycznie i zgodne z obowiązującymi przepisami.

13 Gdzie zgłosić reklamację?

Reklamacje dotyczące usług medycznych należy kierować do VIG Zdrowie, natomiast kwestie związane z ochroną ubezpieczeniową do InterRisk.