

FAQ

1. W jaki sposób mam zapłacić za pakiet medyczny?

Faktura za pakiet medyczny jest wystawiana do 5. dnia każdego miesiąca.

Możesz ją otrzymać mailowo lub pocztą - zależnie od tego, co zostało ustalone w umowie.

Na opłacenie faktury masz co najmniej 10 dni od momentu jej doręczenia.

Płatności można dokonać przelewem bankowym lub na pocztę.

2. Gdzie zadzwonić w sprawie płatności lub zmian w umowie?

W każdej sprawie dotyczącej płatności lub zmian w umowie możesz skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta Fortum.

Zadzwoń pod numer 122 100 000 lub napisz na adres infopolska@fortum.com.

3. W jaki sposób umówić wizytę?

Wizytę możesz umówić za pośrednictwem:

- serwisu mojePZU, po uprzednim założeniu konta,
- aplikacji mobilnej mojePZU, po uprzednim założeniu konta,
- całodobowej infolinii PZU Zdrowie pod numerem: 801 405 905, 22 505 15 48 lub 799 698 698.

4. Jak działają standardy dostępności?

Standardy dostępności to czas w jakim PZU Zdrowie zobowiązuje się do zapewnienia wizyty/badania.

Czas oczekiwania na realizację konsultacji lekarza rodzinnego i internisty jest nie dłuższy niż 2 dni

robocze (przez „dzień roboczy” należy rozumieć dzień, który nie jest sobotą, niedzielą lub dniem

ustawowo wolnym od pracy) od dnia zgłoszenia takiej chęci. Czas oczekiwania na realizację konsultacji specjalistycznych jest nie dłuższy niż 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia takiej chęci.

5. Nie jestem widoczny w systemie PZU Zdrowie, co zrobić?

Sprawdź, czy dane w umowie są poprawne. Jeśli wszystko się zgadza, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta Fortum.

Zadzwoń pod numer 122 100 000 lub napisz na adres infopolska@fortum.com.

6. Jak zarejestrować się w serwisie MojePZU?

Wejdź na www.moje.pzu.pl i załóż konto.

Aby uzyskać pełny dostęp, należy dopełnić formalności rejestracyjnych.

Konto w serwisie mojePZU mogą założyć osoby pełnoletnie, po uprzednim przekazaniu do PZU Zdrowie adresu email oraz numeru telefonu. Dane te są niezbędne do obsługi procesu rejestracji konta.

W przypadku Pacjentów niepełnoletnich – umówienie na wizytę będzie możliwe poprzez konto osoby wskazanej jako przedstawiciel ustawowy, w zakładce „Dziecko”.

7. Czy mogę zmienić swój pakiet medyczny?

Tak, możesz zmienić swój pakiet medyczny.

Jeśli chcesz przejść na pakiet o szerszym zakresie świadczeń (czyli wyższy pakiet),

wystarczy, że podpiszesz nową umowę do 25. dnia miesiąca – wtedy nowy pakiet zacznie obowiązywać od pierwszego dnia kolejnego miesiąca.

Zmiana na pakiet o niższym zakresie (czyli niższy pakiet) jest możliwa po 12 miesiącach od aktywacji umowy lub ostatniej zmiany pakietu.

Pamiętaj, że jeśli złożysz wniosek po 25. dniu miesiąca, a opłata za pierwszy okres zostanie uiszczona, nowy pakiet zacznie obowiązywać od pierwszego dnia drugiego kolejnego miesiąca.

FAQ

8. Czy można umówić wizytę z lekarzem w języku angielskim/rosyjskim/ukraińskim?

Tak. W PZU Zdrowie pracują lekarze mówiący w tych językach.

Zgłoś taką potrzebę podczas umawiania wizyty.

9. Czy mogę wybrać lekarza, do którego chcę pójść?

Tak, jednak w takim przypadku nie muszą zostać spełnione Standardy Dostępności.

10. Czy mogę korzystać z usług tylko w swoim mieście, czy w całej Polsce?

Możesz korzystać z usług PZU Zdrowie na terenie całej Polski - zarówno w placówkach własnych, jak i współpracujących.

11. Od kiedy będę mógł korzystać z pakietu?

Pakiet medyczny PZU Zdrowie aktywuje się w zależności od daty zawarcia umowy.

*Jeśli umowa została zawarta do 25. dnia miesiąca, pakiet zacznie działać od 1. dnia kolejnego miesiąca.

*Jeśli umowa została zawarta po 25. dniu miesiąca, pakiet aktywuje się od 1. dnia drugiego kolejnego miesiąca.

O dokładnym terminie aktywacji zostaniesz poinformowany SMS-em.

12. Ubezpieczenie do karty pobytu a pakiet medyczny – czym się różnią?

Ubezpieczenie wymagane do karty pobytu pokrywa koszty leczenia tylko w nagłych przypadkach i do określonej kwoty.

Pakiet medyczny daje dostęp do prywatnych konsultacji i badań w PZU Zdrowie - bez skierowania, bez limitu kwoty.

Pakiet medyczny nie spełnia wymogów prawnych do uzyskania karty pobytu.

13. Jak zakończyć umowę na pakiet medyczny?

Umowę możesz wypowiedzieć z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

Wypowiedzenie możesz przesłać:

- listownie na adres Fortum
ul. Marynarki Polskiej 197
80-868 Gdańsk,
- jako skan lub zdjęcie własnoręcznie podpisanego dokumentu na adres infopolska@fortum.com,
- jako wiadomość e-mail (jeśli wysyłasz z adresu wskazanego w umowie).