TU ZDROWIE

PRZEWODNIK UBEZPIECZONEGO

Szanowni Państwo,

Witamy w gronie klientów Towarzystwa Ubezpieczeń Zdrowie S.A.! Wspólnie z Państwa pracodawcą przygotowaliśmy dla Państwa ofertę ubezpieczenia medycznego.

Niniejszy przewodnik pomoże Państwu w początkach korzystania z naszych usług. Znajdują się w nim istotne informacje dotyczące naszych innowacyjnych rozwiązań oraz nowoczesnego podejścia do prywatnej służby zdrowia. Zachęcamy do lektury.

Ze swojej strony dołożymy wszelkich starań, abyście czuli się Państwo z nami komfortowo i bezpiecznie.

Zespół TU Zdrowie S.A.

Podstawowe informacje

24 h Infolinia	**58 888 2 999**
Strona www	www.tuzdrowie.pl
Serwis informacyjny	**58 888 2 999 wewn. 2** (czynny w dni powszednie w godz 8:00 -18:00)
Reklamacje	reklamacje@tuzdrowie.pl
Przewodnik opracowany na podstawie	• Katalog Świadczeń o kodzie KS/01/2018 został przyjęty 30.01.2018r. na mocy uchwały Zarządu UZ/04/2018; • OWU/04/2018 zostały przyjęte na mocy uchwały Zarządu UZ/18/2018 dnia 25.04.2018 r.

UWAGA!

Przewodnik Ubezpieczonego nie stanowi integralnej części zapisów umowy grupowego ubezpieczenia zdrowotnego, jest jedynie materiałem informacyjnym dla Ubezpieczonych.

Zakres usług odpowiada poszczególnym wariantom zgodnie z Katalogiem Świadczeń.

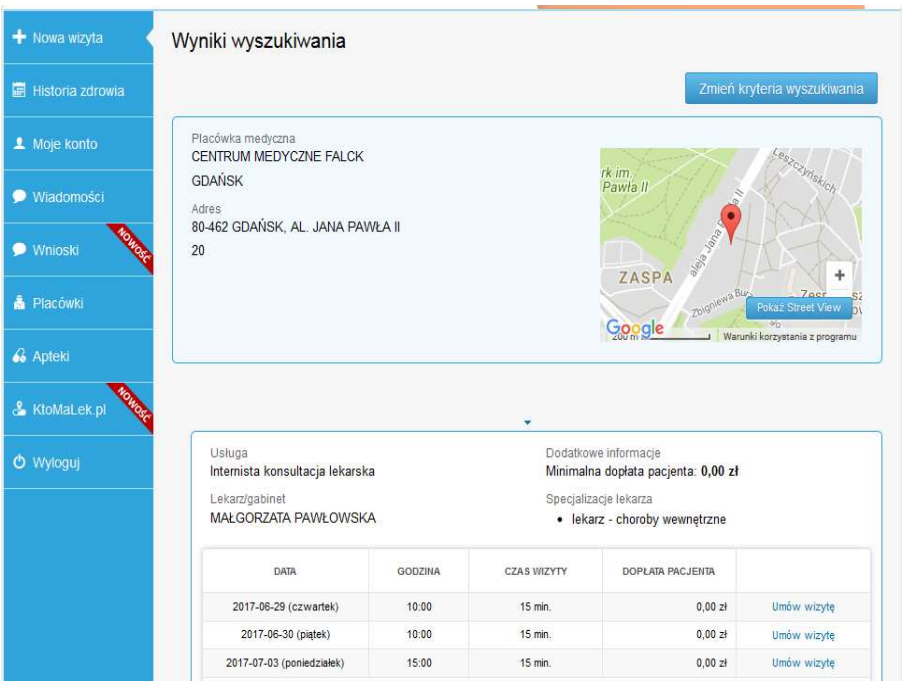
Każdy Ubezpieczony w ramach POLISY ZDROWIE może aktywować swoje konto w Portalu Ubezpieczonego TU ZDROWIE S.A. poprzez poniższy link:

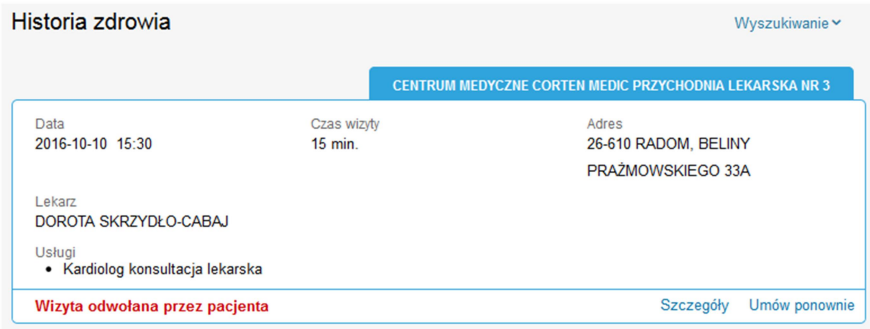
https://pu.tuzdrowie.pl/pu-www/aktywuj

Do aktywacji konta Portalu Ubezpieczonego TU ZDROWIE musi posiadać aktualny numer telefonu komórkowego oraz adresu email Ubezpieczonego.

Portal Ubezpieczonego umożliwia m.in.:

- **wgląd do pełnej historii usług medycznych** zrealizowanych w ramach ubezpieczenia we wszystkich placówkach medycznych w Polsce;
- **wyszukiwanie najbliższych aptek i dostępności leków** – aplikacja KtoMaLek.pl
- **składanie elektronicznych wniosków o: wypłatę świadczenia pieniężnego E-REFUNDACJA, zgodę na indywidualna realizację świadczeń np. autoryzacja badań TK,RM , rehabilitacji**

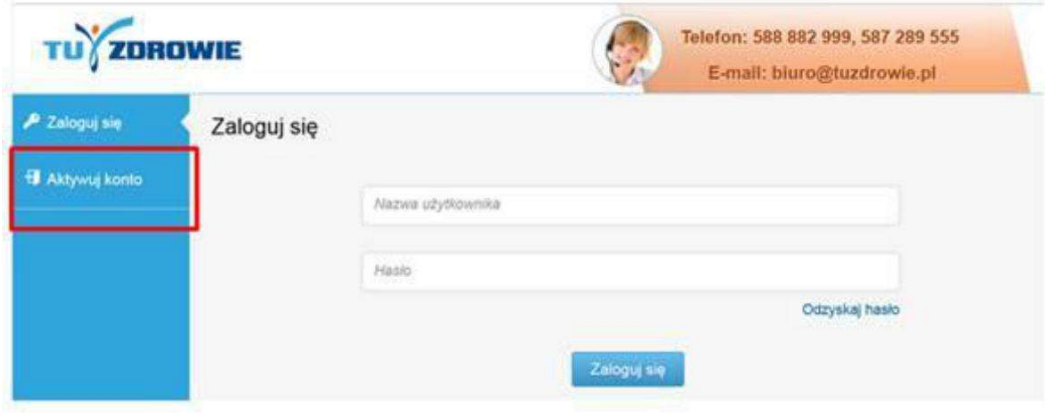




INSTRUKCJA AKTYWACJI KONTA W PORTALU UBEZPIECZONEGO TU ZDROWIE

1. Kliknij na ikonę Portalu Ubezpieczonego

2. Na stronie logowania przejdź do zakładki AKTYWUJ KONTO



3. KROK 1/2 - System wyświetli okno aktywacyjne, w którym należy uzupełnić następujące dane:

   - rodzaj dokumentu tożsamości (PESEL, nr dowodu osobistego, nr paszportu)
   - numer wybranego dokumentu
   - kod aktywacji

   Jeżeli jesteś nowym użytkownikiem i nie posiadasz jeszcze kodu aktywacyjnego, skorzystaj z opcji:

   „Nie posiadam kodu aktywacji, proszę o jego przesłanie za pomocą SMS lub e-mail”

   System wyśle kod za pomocą wiadomości SMS lub email. Otrzymany kod należy wpisać w pole:

   KOD AKTYWACJI

4. Wprowadź kod z obrazka

5. Kliknij przycisk AKTYWUJ i przejdź do KROKU 2/2

6. W drugi i ostatnim kroku aktywacji uzupełnij:

- nazwę użytkownika (login) – nazwa jaką będziesz wykorzystywał do logowania
- hasło dostępowe

7. Pamiętaj, aby login i hasło spełniały wymagane kryteria bezpieczeństwa.

8. Po uzupełnieniu danych należy kliknij w przycisk AKTYWUJ.

9. Jeżeli dane zostały wprowadzone poprawie, to wyświetli się komunikat o pomyślnym zakończeniu aktywacji konta.

W celu zalogowania się do konta uzupełnij poprawną nazwę użytkownika i hasło a następnie użyj przycisku **ZALOGUJ SIĘ**

Gdzie mogę się leczyć?

W każdym podmiocie leczniczym działającym na terenie kraju.

Dzięki liście placówek dostępnej na stronie **www.tuzdrowie.pl**, po podaniu nr PESEL można znaleźć placówki znajdujące się najbliżej Państwa miejsca pobytu lub w innej wskazanej lokalizacji, oferujące za pośrednictwem 24 Infolinii lub w Systemie OLS usługi medyczne.

Jak mogę korzystać z usług medycznych?

Ubezpieczony może skorzystać ze świadczeń dostępnych w wybranym wariancie w następujący sposób:

BEZGOTÓWKOWO **umawianie usług za pośrednictwem 24h Infolinii**	**24h Infolinia TU ZDROWIE działa 7 dni w tygodniu – zapewniając Ubezpieczonym możliwość umawiania usług w placówkach medycznych w całej Polsce** Usługi umawiane za pośrednictwem 24h Infolinii zawsze realizowane są **bezgotówkowo.** W celu umówienia usługi należy skontaktować się z 24h Infolinią, dzwoniąc pod numer **58 888 2 999** (stawka jak za połączenie lokalne). Należy podać swoje preferencje dotyczące miejsca i czasu realizacji świadczenia. Można również podać preferencje odnośnie placówki medycznej. Aktualna lista placówek dostępna jest na stronie www.tuzdrowie.pl – placówki oznaczone symbolem: Należy podać swoje imię i nazwisko oraz nr PESEL, aby Konsultant mógł sprawdzić uprawnienia Ubezpieczonego do zamawianych świadczeń. Po przyjęciu zgłoszenia Konsultant skontaktuje się z Ubezpieczonym wskazując propozycje miejsca i czasu realizacji usługi. Potwierdzenia terminu realizacji usługi przekazywane są telefonicznie lub w formie SMS. Można również zgłosić chęć skorzystania z konsultacji lekarskiej za pośrednictwem formularza „zgłaszanie wizyt on-line" na naszej stronie www.tuzdrowie.pl
BEZGOTÓWKOWO z autoryzacją umawianie usług bezpośrednio w Placówce Medycznej oraz potwierdzenie (autoryzacja)	Można samodzielnie skontaktować się z dowolnie wybraną Placówką Medyczną z listy placówek współpracujących, znajdującej się na stronie internetowej www.tuzdrowie.pl i umówić termin skorzystania z usługi medycznej objętej zakresem ubezpieczenia – placówki oznaczone symbolem: Skorzystanie z takiej usługi bezgotówkowo wymaga potwierdzenia (autoryzacji) przez 24h Infolinię. Dlatego, po umówieniu usługi w Placówce, należy skontaktować się z 24 h Infolinią i autoryzować usługę.

przez 24h Infolinię	Autoryzacja może zająć od kilku minut do kilku godzin. W szczególnych sytuacjach, np. gdy jest potrzebna szybka autoryzacja, należy poinformować o tym fakcie konsultanta 24h Infolinii.
BEZGOTÓWKOWO lub z niewielką dopłatą - System OLS umawianie usług bezpośrednio w podmiocie leczniczym połączone z przyznaniem świadczenia pieniężnego przez TU ZDROWIE w trybie ON-LINE	Na stronie www.tuzdrowie.pl znajdują się informacje o podmiotach leczniczych, które współpracują z nami w ramach Systemu OLS (Online Likwidacja Świadczeń). Są to podmioty oznaczone symbolem: W celu skorzystania z usługi należy umówić się bezpośrednio w wybranej przez siebie placówce lub u wybranego lekarza. • W rejestracji podaj imię i nazwisko oraz numer PESEL i okaż dowód tożsamości • Osoba rejestrująca wprowadzi do systemu TU ZDROWIE nazwę usługi medycznej i dokona potwierdzenia • Na Twój telefon przyjdzie SMS z kodem autoryzacji – podaj ten kod osobie w rejestracji • Jeśli nie masz przy sobie telefonu, poproś osobę w rejestracji o wydrukowanie i podpisz papierowy „Druk otrzymania świadczenia” Wysokość przyznawanego świadczenia ograniczona jest przez Górną Granicę Odpowiedzialności - GGO (ostatnia kolumna na wykazie świadczeń). W niektórych placówkach cena usługi medycznej może być wyższa niż wartość GGO dla tej usługi, wówczas zaistnieje konieczność dokonania dopłaty na miejscu. Podczas rejestracji należy poprosić o informację, czy dana usługa realizowana jest bez dopłat. Na stronie www.tuzdrowie.pl, w zakładce Placówki, w szczegółowych informacjach dotyczących placówki medycznej podana jest informacja, czy usługi w placówce realizowane są bezgotówkowo, czy też mogą wystąpić dopłaty do świadczeń.
GOTÓWKOWO zwrot na podstawie rachunku/faktury umawianie usług bezpośrednio w Placówce Medycznej / podmiocie leczniczym połączone z wypłatą świadczenia pieniężnego przez TU ZDROWIE	**Refundacja jako zwrot poniesionych kosztów daje możliwość korzystania z usług medycznych w dowolnej placówce medycznej w Polsce.** W ramach grupowego ubezpieczenia zdrowotnego POLISA ZDROWIE można skorzystać z usługi medycznej również w podmiocie leczniczym, który nie należy do naszej sieci. Daje to naszym Ubezpieczonym pełną swobodę wyboru miejsca, w którym chcą się leczyć. 1. Umów się bezpośrednio w wybranej placówce 2. Zapłać za usługę w placówce lub u lekarza 3. Poproś o wystawienie imiennego rachunku lub faktury *UWAGA: faktura/rachunek musi być wystawiona na osobę, na rzecz której wykonane zostały usługi medyczne, a w przypadku dziecka - na rzecz opiekuna prawnego i posiadać następujące informacje:* *- nazwę usługi medycznej (jak najbardziej szczegółowo);* *- ilość wykonanych usług danego typu;* *- datę wykonania usługi medycznej;* *- koszt/cenę jednostkową wykonanej usługi medycznej;* *- jeśli usługa dotyczy ubezpieczonego dziecka, należy wpisać imię i nazwisko dziecka w opisie.*

	Oryginał lub czytelną kopię rachunku/faktury wraz z wypełnionym dokumentem „Wniosek o wypłatę świadczenia" (do pobrania na stronie www.tuzdrowie.pl) należy przesłać do nas na adres: ***Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE S.A.*** ***ul. Śląska 17, 81-319 Gdynia*** ***z dopiskiem „wypłata świadczenia"*** **Istnieje również możliwość złożenia wniosku on-line po zalogowaniu się do Panelu Ubezpieczającego: https://pu.tuzdrowie.pl/pu-www/zaloguj Korzystając z tego rozwiązania unikną Państwo konieczności wysyłania dokumentów drogą pocztową.** TU ZDROWIE w ciągu 30 dni od daty otrzymania ww. dokumentów wypłaci kwotę świadczenia na podany we wniosku numer rachunku bankowego. Jeśli wypłata nie jest zasadna, wówczas TU ZDROWIE poinformuje o podjętej decyzji. Przyznane świadczenie ograniczone jest przez Górną Granicę Odpowiedzialności (GGO - górny limit wypłacanego świadczenia dla konkretnej usługi medycznej objętej ubezpieczeniem).

Zamawianie usług medycznych przez stronę www.tuzdrowie.pl

Formularz umożliwia zamówienie usługi medycznej w placówkach medycznych sieci TU ZDROWIE, oznaczonych symbolem .

Po wypełnieniu i przesłaniu elektronicznego formularza dostępnego na https://placowki.tuzdrowie.pl/zgloszenie, konsultant 24h infolinii skontaktuje się z Tobą i zaproponuje termin oraz miejsce realizacji usługi.

Z jakich usług medycznych mogę skorzystać?

POLISA ZDROWIE zapewnia dostęp do szerokiego zakresu usług medycznych m.in. konsultacji lekarskich, zabiegów ambulatoryjnych, badań diagnostycznych, szczepień ochronnych, wizyt domowych, rehabilitacji etc. Zakres usług różni się w zależności od wariantu ubezpieczenia.

Pamiętaj, że wszystkie badania, niektóre zabiegi oraz rehabilitacja realizowane są ze wskazań medycznych – na podstawie skierowania od lekarza.

TU ZDROWIE honoruje skierowania na badania od wszystkich lekarzy posiadających prawo wykonywania zawodu.

Jak mogę sprawdzić zakres ubezpieczenia ?

W każdym momencie masz możliwość sprawdzenia zakresu usług dostępnych w Twoim zakresie ubezpieczenia:

- wchodząc w zakładkę SPRAWDŹ SWÓJ ZAKRES w STREFIE KLIENTA na stronie www.tuzdrowie.pl , po podaniu numeru PESEL
- kontaktując się z 24h Infolinią pod numerem 58 888 2 999.
- poprzez aplikację mobilną

Jak długo czekam na konsultację lekarską?

Czas oczekiwania na konsultację zależy od sposobu jej umówienia.

W przypadku konsultacji lekarskich umawianych za pośrednictwem 24h Infolinii bez wskazania preferencji co do lekarza lub placówki, TU ZDROWIE gwarantuje standardy dostępności do usług, tj.:

- **do 24 godzin** (usługa realizowana jest w dniu zgłoszenia wizyty lub następnego dnia) od momentu zgłoszenia w dni robocze - **konsultacja lekarza internisty, pediatry lub lekarza rodzinnego;**
- **do 3 dni** (licząc dni robocze od momentu zgłoszenia – **konsultacje lekarzy specjalistów podstawowych specjalizacji**;
- **do 5-7 dni** (licząc dni robocze od momentu zgłoszenia – **konsultacje lekarzy specjalistów wybranych specjalizacji**.

albo **zwrot 100% kosztów** poniesionych na realizację wizyty w dowolnie wybranej placówce i u dowolnego lekarza danej specjalności, w przypadku gdy spełnienie tych standardów nie jest możliwe.

W przypadkach, gdy potrzebna jest konsultacja u KONKRETNEGO lekarza lub w KONKRETNEJ placówce, podane powyżej czasy oczekiwania mogą ulec wydłużeniu w zależności od indywidualnego harmonogramu pracy danego lekarza lub placówki.

Szczegóły znajdują się w Katalogu Świadczeń.

Jakie dokumenty muszę mieć ze sobą, gdy chcę skorzystać z usługi medycznej?

Należy mieć ze sobą dokument pozwalający potwierdzić tożsamość. Podstawowym dokumentem jest dowód osobisty.

Jeśli realizacja usługi wymaga skierowania, należy zabrać je ze sobą idąc do placówki lub lekarza.

Kiedy od Ubezpieczonych wymagane jest skierowanie?

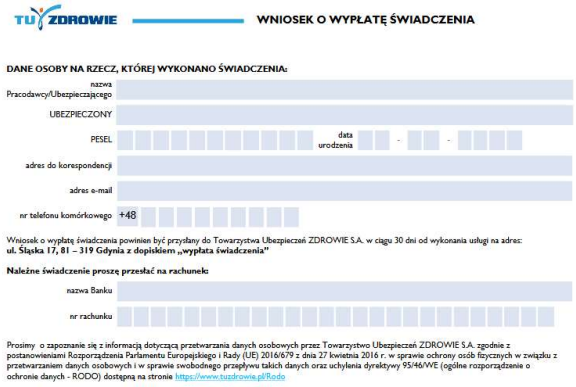
Skierowanie od lekarza wymagane jest wyłącznie na badania diagnostyczne oraz niektóre z zabiegów.

WAŻNE! W przypadku konieczności skorzystania z badań diagnostycznych tomografii komputerowej i rezonansu magnetycznego, a także zabiegów rehabilitacji, konieczne jest przesłanie kopii skierowania na adres email: ubezpieczenia@tuzdrowie.pl lub w formie MMS pod numer 723 444 999.

Skierowanie możesz przesłać za pomocą PORTALU UBEZPIECZONEGO, wypełniając WNIOSEK O ZGODĘ INDYWIDUALNĄ NA REALIZACJĘ ŚWIADCZEŃ.
Jeżeli masz preferencje odnośnie miejsca realizacji usługi (nazwa i adres placówki) – podaj je w wiadomości lub uwagach do wniosku.
Pamiętaj, że skierowania na badania diagnostyczne zachowują ważność przez 3 miesiące od daty wystawienia, a skierowania na zabiegi rehabilitacyjne 1 miesiąc od daty wystawienia.

Jak wyglądają wnioski o refundację?

- Wniosek papierowy



TU ZDROWIE — WNIOSEK O WYPŁATĘ ŚWIADCZENIA

DANE OSOBY NA RZECZ, KTÓREJ WYKONANO ŚWIADCZENIA:

nazwa Pracodawcy/Ubezpieczającego

UBEZPIECZONY

PESEL — data urodzenia

adres do korespondencji

adres e-mail

nr telefonu komórkowego +48

Wniosek o wypłatę świadczenia powinien być przysłany do Towarzystwa Ubezpieczeń ZDROWIE S.A. w ciągu 30 dni od wykonania usługi na adres:
ul. Śląska 17, 81 – 319 Gdynia z dopiskiem „wypłata świadczenia"

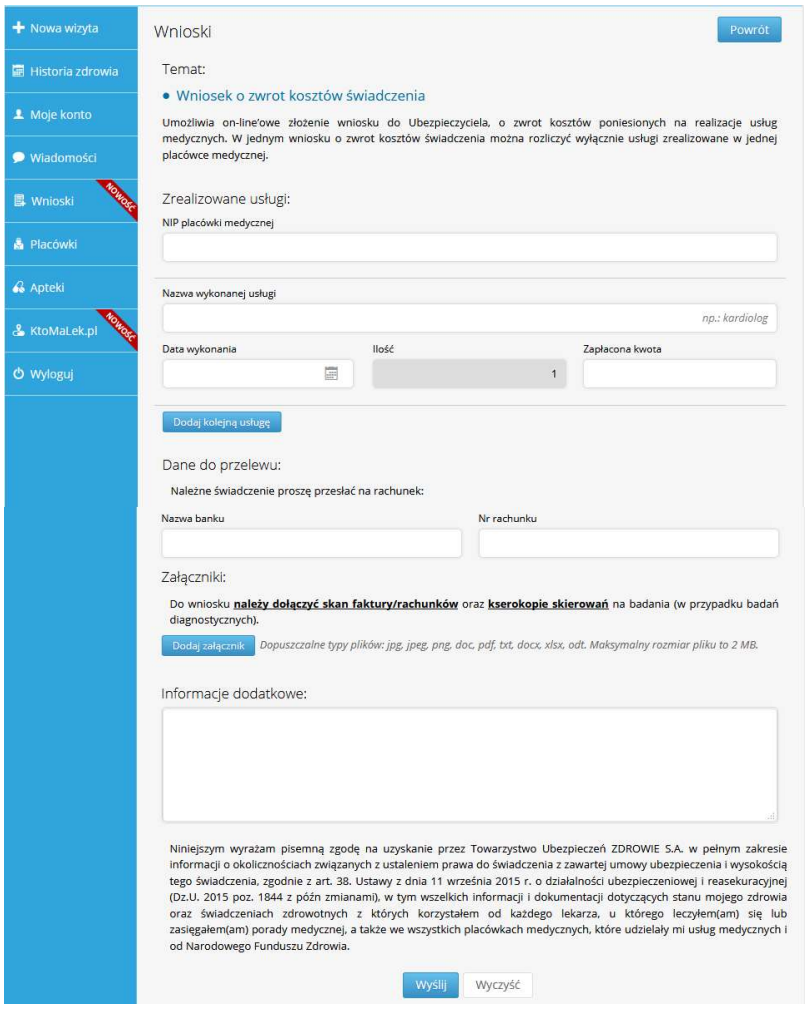
Należne świadczenie proszę przesłać na rachunek:

nazwa Banku

nr rachunku

Prosimy o zapoznanie się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE S.A. zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych - RODO) dostępną na stronie https://www.tuzdrowie.pl/Rodo

- Online- tzw. E- refundacja



Nowa wizyta
Historia zdrowia
Moje konto
Wiadomości
Wnioski (NOWOŚĆ)
Placówki
Apteki
KtoMaLek.pl (NOWOŚĆ)
Wyloguj

Wnioski — Powrót

Temat:

- Wniosek o zwrot kosztów świadczenia

Umożliwia on-line'owe złożenie wniosku do Ubezpieczyciela, o zwrot kosztów poniesionych na realizacje usług medycznych. W jednym wniosku o zwrot kosztów świadczenia można rozliczyć wyłącznie usługi zrealizowane w jednej placówce medycznej.

Zrealizowane usługi:

NIP placówki medycznej

Nazwa wykonanej usługi — np.: kardiolog

Data wykonania | Ilość: 1 | Zapłacona kwota

Dodaj kolejną usługę

Dane do przelewu:

Należne świadczenie proszę przesłać na rachunek:

Nazwa banku | Nr rachunku

Załączniki:

Do wniosku **należy dołączyć skan faktury/rachunków** oraz **kserokopie skierowań** na badania (w przypadku badań diagnostycznych).

Dodaj załącznik — *Dopuszczalne typy plików: jpg, jpeg, png, doc, pdf, txt, docx, xlsx, odt. Maksymalny rozmiar pliku to 2 MB.*

Informacje dodatkowe:

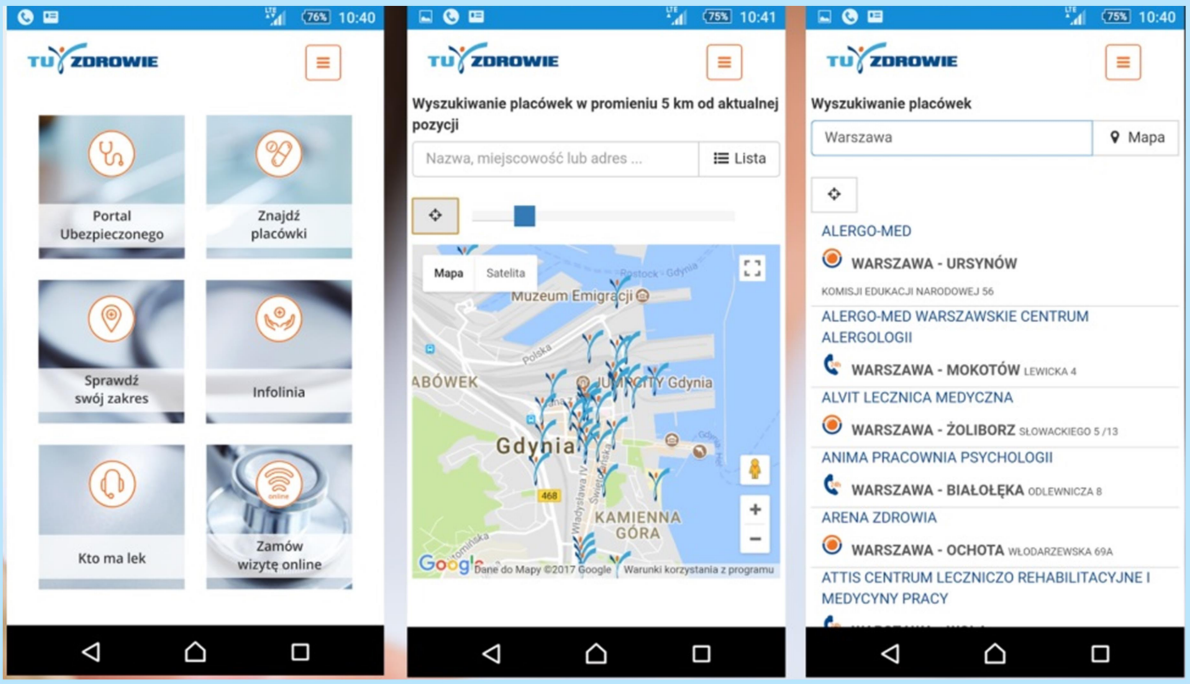
Niniejszym wyrażam pisemną zgodę na uzyskanie przez Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE S.A. w pełnym zakresie informacji o okolicznościach związanych z ustaleniem prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokością tego świadczenia, zgodnie z art. 38. Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844 z późn zmianami), w tym wszelkich informacji i dokumentacji dotyczących stanu mojego zdrowia oraz świadczeniach zdrowotnych z których korzystałem od każdego lekarza, u którego leczyłem(am) się lub zasięgałem(am) porady medycznej, a także we wszystkich placówkach medycznych, które udzielały mi usług medycznych i od Narodowego Funduszu Zdrowia.

Wyślij | Wyczyść

Aplikacja mobilna- ZDROWIE zawsze pod ręką ?

Od 1 stycznia 2018 bezpłatna aplikacja mobilna jest dostępna dla Ubezpieczonych w TU ZDROWIE.

Funkcje:

- ✓ Wyszukiwarka placówek medycznych
- ✓ Dostęp do Portalu Ubezpieczonego
- ✓ Kontakt z 24h Infolinią
- ✓ Zamawianie wizyt lekarskich przez formularz
- ✓ Sprawdzanie zakresu ubezpieczenia
- ✓ Dostęp do serwisu KtoMaLek.pl

Aplikacja jest dostępna w wersji na system Android oraz iOS.