

GYAKRAN ISMÉTELT KÉRDÉSEK (GYIK)

Milyen szolgáltatásokat nyújt a Medcover Online?

A Medcover Online felületen kényelmesen, az interneten keresztül éjjel-nappal intézheti az egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyeit: vizsgálati időpontot foglalhat és módosíthat, megtekintheti és letöltheti a vizsgálati eredményeit, ellenőrizheti és - adattípustól függően - módosíthatja személyes adatait.

Az SSL (Secure Socket Layer) titkosítási protokoll biztosítja Önt arról, hogy egészségügyi és személyes adatai a Medcover Online használata során biztonságban, harmadik fél számára nem hozzáférhető módon jelennek meg a kliens (a honlap látogatójának böngészője) és a szerver (a honlapot kiszolgáló tárhely) között.

Időpont foglalás

Hogyan lehet bejelentkezni vizsgálatra?

A Medcover Online felületén csak a listában szereplő szakrendelésekre van lehetőség időpontot foglalni. A listában nem szereplő, de a Medcoverben elérhető szakágak rendeléseire továbbra is Call Centeren keresztül tud időpontot egyeztetni, ahol munkatársaink a +36 1 465 3100 telefonszámon készségesen segítenek az időpontfoglalásban.

Milyen ellátási módok esetén tudok időpontot foglalni?

- Eseti ellátás: Akut, fájdalommal járó, panaszos esetek vizsgálatára
- Szűrések: A vizsgálatot ebben az esetben előre tervezetten lehet igénybe venni, ezért kérjük, hogy időpontfoglalásnál 7 napon túli időpontot szíveskedjen választani, hogy az akut ellátást igénylő esetek zavartalan ellátását biztosítani tudjuk.

Jogosulatlan használat esetén a Medcover megszüntetheti a szolgáltatáshoz való hozzáférést!

Miért csak a feltüntetett vizsgálatokra lehet a Medcover Online felületen időpontot foglalni?

Olyan szakágak foglalására biztosítunk lehetőséget, amelyeknél előzetes orvosi konzultáció nélkül is meghatározható a vizsgálat típusa. Ezekhez a vizsgálatokhoz tehát belső orvosi beutalásra sincs szükség.

Mennyi időpontot lehet egyszerre foglalni?

Egy szakágban egyszerre egy időpont foglalása lehetséges. Amennyiben úgy látja, hogy ez az időpont nem lesz alkalmas Önnek, kérjük, hogy minél hamarabb mondja le.

Más személy részére hogyan lehet időpontot foglalni?

Az adatbiztonság érdekében más személy részére nem lehetséges időpontot foglalni.

Időpontfoglalás 18 éven aluli ügyfelek részére

Amennyiben gyermeke részére szeretne időpontot foglalni, a Medcover Online rendszert a gyermeke MRN számával kell használni, majd az időpontfoglalás során a szűrő beállításoknál a Nyelv/Egyéb opción belül kell megadni gyermeke életkorának megfelelő kategóriát.

Időpontfoglalás idegen nyelven beszélő orvoshoz

Amennyiben idegen nyelven beszélő orvoshoz szeretne időpontot foglalni, a szakág kiválasztása után a szűrő beállításoknál a Nyelv/Egyéb opción belül válassza ki a megfelelő nemzetiségi nyelvet.

Miért történik, ha időpontfoglalásnál a rendszer jelzi, hogy a vizsgálat díjköteles?

Abban az esetben fordulhat elő, amennyiben a biztosítási csomagja nem tartalmazza a választott szolgáltatást.

Időpont lemondás

Hogyan lehet lemondani a lefoglalt időpontot?

Kérjük, hogy ha nem tud eljönni a vizsgálatra, szíveskedjék minél előbb jelezni, hogy a felszabaduló helyet más ügyfél igénybe tudja venni. Ezt megteheti az Időpont lemondása menüben vagy a Call Centeren keresztül a + 36 1 465 3100 telefonszámon.

A Medcover fenntartja a jogot, hogy ha rendszeresen nem történik meg az időpont lemondása, akkor a vizsgálat díjának 50%-át felszámítja.

Értesítés a vizsgálat időpontjáról

Időpontjáról az Ön által megadott mobiltelefonszámra emlékeztetőt küldünk SMS-ben a vizsgálat napját megelőző nap délelőttjén. Amennyiben nem érkezik meg az SMS, kérjük mindenképpen ellenőrizze a rendszerben rögzített mobiltelefonszámát.

Érkezés a vizsgálatra

Mikor kell megérkezni a vizsgálatra?

Kérjük, hogy az adminisztratív teendők miatt legalább 10 perccel a foglalt időpont előtt érkezzen meg a Klinikára. Szíveskedjék tekintetbe venni a parkolás időigényét is.

Tájékoztatjuk, hogy a minőségi ügyfélszolgálat biztosítása érdekében a késéssel érkező ügyfeleink részére a vizsgálati időpontot nem tudjuk biztosítani.

Milyen iratot kell hozni?

Személyazonosításhoz fényképes igazolványára (személyi igazolvány vagy jogosítvány) valamint lakcímkártyájára lesz szükség. Mindig készítse elő Medcover kártyáját illetve szükség esetén TAJ kártyáját is. Amennyiben korábbi, nem a Medcoverben kiállított orvosi dokumentációval is rendelkezik az ellátásával kapcsolatban, akkor azt is hozza magával.

Leletek

Mikor érkezik meg a vizsgálat eredménye?

A vizsgálatot követően azonnal kiadható leletet orvosunk a helyszínen odaadja Önnek. Azon vizsgálatok esetén, amelyeknél a lelet elkészítése időt igényel, e-mailben fogjuk értesíteni Önt, amikor az eredményt megtekintheti a Medcover Online felületen keresztül.

Hogyan tölthető le a vizsgálati eredmény?

Az Eredmények megtekintése menüpontban érhetők el a leletei. A lelet melletti „Részletek” gombra kattintva megtekinthető az eredmény. Amennyiben le is szeretné tölteni, az „Exportálás PDF” lehetőséget válassza. A letöltött állomány megnyitásához PDF olvasó szoftver szükséges.

Meddig lehet megtekinteni a leleteket a Medcover Online felületen keresztül?

A vizsgálati eredmények a Medcover Zrt-vel/Medcover Biztosítóval fennálló szerződéses jogviszony megszűnésének napjáig érhetők el.

A Medcover Online hozzáférés megszűnése esetén leleteit a törvény szerinti őrzési kötelezettség tartama alatt őrizzuk, abba előzetesen egyeztetett időpontban betekinthet, illetve saját költségére másolatot készíthet.

Mi a teendő, ha nem érkezett meg a lelet?

Amennyiben kapott e-mailben értesítést arról, hogy eredménye érkezett és mégsem látja a leletet a Medcover Online felületen, módosítsa a keresési időintervallumot korábbi kezdési időpontra.

Ha nem kapott értesítést a lelet megérkezéséről, kérjük ellenőrizze, az e-mail elérhetőségének helyességét. Erre a Profil menüpontban van lehetősége, ahol szükség esetén módosítani is tudja az adatait. Szükséges lehet e-mail postafiókja spam szűrésének ellenőrzésére is. Amennyiben fentiek ellenőrzése után sem talált értesítést, kérjük jelezze Call Centerünknel a + 36 1 465 3100 telefonszámon.

Van lehetőség papíron vagy e-mailben kérni a leletet?

A személyes adatok biztonságos kezelése miatt, ügyfeleink saját egyedi azonosítójukkal érhetik el vizsgálati eredményeiket a Medcover Online felületen keresztül. Az így elérhetővé tett eredményeket postán vagy e-mail-ben nem küldjük meg az Ön részére. Amennyiben szüksége van rá, a leletek papír alapon, díjfizetés ellenében a klinikákon újra kérhetők, amiket a gördülékeny ügyintézés érdekében a Call Centerrel történő előzetes időpont egyeztetés után személyesen vehet át.

Amennyiben más személyt bíz meg az Ön leletének átvételével, ahhoz az átvevő nevére szóló meghatalmazásra és az átvevő személyének a recepción történő azonosítására van szükség, melyet a meghatalmazott a fényképes igazolványa (személyi igazolvány vagy jogosítvány) valamint lakcímkártyájának bemutatásával tehet meg.

Személyes adatok módosítása

Milyen adatokat lehet módosítani a Medicover Online felületen?

A „Profil” menüpontban a megadott telefonszámait (otthoni, munkahelyi, mobil), e-mail címét és a levelezési címét tudja módosítani. A foglalt időpontjáról szóló SMS értesítő automatikusan a megadott mobiltelefonszámra érkezik.

Amennyiben további adatait szeretné megváltoztatni, akkor arra személyesen van lehetősége.

Kérjük, következő látogatása során jelezze a változást Klinikánk recepcióján a módosítást igazoló dokumentumok bemutatásával.