

受傷就醫流程

我來捷克的第一個禮拜，就因為膝蓋受傷，而需至醫院求診。本來以為這種事不會發生，還是以很意外的形式發生了，還好此時捷克政策要求交換學生買綜合保險（PVZP 公司的 Foreigners' Comprehensive Medical Insurance Plus），能涵蓋就醫的費用，後來也順利痊癒了，可喜可賀。捷克商業保險的情況是，每間保險公司會有配合的特定醫療院所，只有去該指定的院所就醫才能受保險涵蓋，所以時間允許的話，最好先詢問或自己查詢過保險公司有哪些配合的醫院。以下將敘述我這次受傷求診的經驗，希望大家不會用到，但有些初步了解也比較不會驚慌。

線上醫療諮詢

首先，我所投保的保險公司 PVZP 在投保後隔一陣子，寄了一封 EMAIL 表示保戶有免費配合的線上醫療諮詢資源可以用，醫生會在 12 小時內給予線上回覆。我就跟隨 EMAIL 的指示，進入該 uLékaře.cz 網站註冊帳號，並將我的病情描述與相關問題、照片等附上後，提交出諮詢。

線上醫師回覆

經過約 8 小時，我收到醫生的 EMAIL 回覆告知，建議我盡速前往最近的醫院急診室接受 X 光檢查。不久後有位護理師打電話給我，除了重申 EMAIL 的內容外，並告訴我此次就醫若要獲得保險公司的支付，應該先打保險卡上所寫的聯絡熱線，詢問其有哪些配合的醫院，再前往該醫院求診。

保險公司告知

接著我打了保險公司 PVZP 的電話，客服人員知道我的狀況後，詢問了我有關受傷的狀況、受傷地點、人所在的位置的資訊後，表示會將我可以去的較近醫院地址用 SMS 發到我手機。不同於台灣保險是先自行給付、後申請理賠，保險公司解釋保險運作的流程是：我要帶著護照、保險契約及保險卡前往醫院求診，院方確認此保險有給付該醫療項目後，於批價時就直接不會向患者收錢。（但有些醫院或醫療項目似乎是患者先自行給付，再從保險公司網站申請理賠，因此可以先詢問該次就醫是屬於哪種給付方式）

前往醫院看診

說實話保險公司人員用 SMS 傳給我的醫院（位在 Prague 4），並不是離宿舍最近的那間配合醫院，但因為電話中對方說會先幫我通知醫院我要去求診，而且他們

保險公司電話很難打通，就決定還是去那間看診。當天在醫院的求診之路其實蠻坎坷的，首先是醫院幾乎沒有任何英文標示，所有標示全以捷克文寫，大醫院內的樓層超級複雜，很多櫃台人員又不會講英文，因此我們光要找到正確的部門位置就來回走了好幾趟路，慶幸的是後來遇到會說英文的護理人員，她很好心的直接帶我們走去正確的位置，後來就一路跟著各個部門的指示完成了這趟看診的大地遊戲。因此若大家要去醫院看病，強烈建議請你的捷克 **Buddy** 陪你去，會省去很多溝通上的麻煩！