FAQ

1. W jaki sposób mam zapłacić za pakiet medyczny?

Faktura za pakiet medyczny jest wystawiana na początku każdego miesiąca. Termin płatności faktury wynosi 21 dni. W zależności od wybranej formy wysyłki faktur, będzie ona wysyłana elektronicznie na podany w umowie adres mailowy lub papierowo na podany w umowie adres korespondencyjny. Fakturę można opłacić przelewem bankowym lub na poczcie.

2. Gdzie zadzwonić w sprawie płatności?

W sprawie płatności należy kontaktować się z telefonicznym biurem obsługi klienta – **122 100 000**

3. Gdzie zadzwonić w sprawie zmian w umowie?

W sprawie płatności należy kontaktować się z telefonicznym biurem obsługi klienta – **122 100 000**

4. W jaki sposób umówić wizytę?

Wizytę można umówić na Infolinii LuxMed – 22 33 22 333; za pośrednictwem portalu pacjenta lub bezpośrednio w placówce.

5. Jak działają standardy dostępności?

Standardy dostępności określają maksymalny czas oczekiwania na konsultację u specjalisty oraz badania dostępne w ramach pakietu. W przypadku niespełnienia przez LuxMed terminu określonego w standardach dostępności, pacjentowi przysługuje możliwość umówienia wizyty w dowolnej prywatnej placówce i skorzystanie z procedury refundacji.

Gwarancja terminu wizyty zawarta w standardach dostępności dotyczy dostępu do konkretnego Świadczenia zdrowotnego w granicach

administracyjnych miejscowości i w promieniu 30 km od granic miejscowości, w której znajduje się Placówka Własna pod marką LUX MED lub Medycyna Rodzinna

Gwarancja nie dotyczy:

- terminu dostępu do konkretnej placówki medycznej
- terminu dostępu do wymienionego przez Osobę Uprawioną z imienia i nazwiska lekarza lub innego personelu medycznego
- terminu dostępu w trakcie preferowanego przez Osobę uprawnioną przedziału czasowego.

W celu skorzystania z procedury refundacji należy złożyć wniosek o refundację do LuxMed w ciągu 3 miesięcy od skorzystania ze świadczenia na adres:

LuxMed sp. z o.o.
Ul. Iłżecka 24F, 02-235 Warszawa

Standardy dostępności oraz wniosek o refundację dostępne są na stronie fortum.pl pod linkiem: https://www.fortum.pl/sites/default/files/documents/fortum_med_-_standardy_dostepnosci.pdf

6. Nie jestem widoczny w systemie LuxMed, co zrobić?

W takiej sytuacji należy zweryfikować poprawność danych na umowie oraz skontaktować się z biurem obsługi klienta – **122 100 000**

Fortum Marketing and Sales Polska S.A.
Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk
infopolska@fortum.com
www.fortum.pl

FAQ

7. Jak zarejestrować się na Portalu Pacjenta?

W celu rejestracji należy przejść na stronę https://portalpacjenta.luxmed.pl/PatientPortal/Users/Account/Create i wypełnić wymagane pola. Aby aktywować pełen dostęp do systemu e-rezerwacji należy zgłosić się do stanowiska recepcyjnego Centrum Medycznego Grupy Lux Med, gdzie pracownik recepcji po potwierdzeniu tożsamości udostępni pełny dostęp do e-rezerwacji.

8. Czy mogę zmienić swój pakiet medyczny?

W trakcie trwania umowy można zmienić pakiet medyczny na wyższy wariant. Zmiana na niższy pakiet będzie możliwa po zakończeniu umowy.

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

Tak. W LuxMed pracują lekarze, którzy rozmawiają po rosyjsku/ukraińsku. Należy taką potrzebę zgłosić podczas umawiania wizyty.

10. Jak dobrać stomatologie do pakietu medycznego?

W celu dokupienia pakietu stomatologicznego do pakietu medycznego należy skontaktować się z infolinią Fortum **– 122 100 000**

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

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

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

Tak, można korzystać z usług na terenie całej Polski.

13. Od kiedy będę mógł korzystać z pakietu?

Umowy, które zostały podpisane do 24 dnia miesiąca, zostają aktywowane 1 dnia kolejnego miesiąca. Umowy, które zostały podpisane po 24 dniu miesiąca będą aktywowane 1 dnia kolejnego miesiąca (np. umowa podpisana 28 czerwca będzie aktywna 1 sierpnia).

14. Ubezpieczenie do karty pobytu, a pakiet medyczny – różnice

Ubezpieczenie wymagane do karty pobytu gwarantuje pokrycie kosztów leczenia do kwoty zawartej w polisie. Ze świadczeń można korzystać tylko w przypadku nagłego zachorowania lub wypadku.

Pakiet medyczny zapewnia szybki dostęp do konsultacji i badań w prywatnych placówkach LuxMed oraz współpracujących. Pozwala na bieżąco kontrolować stan swojego zdrowia. Konsultacje u większości specjalistów dostępne są bez skierowania. Pakiet medyczny nie spełnia wymogów prawnych do uzyskania karty pobytu.

15. Jak zakończyć umowę na pakiet medyczny?

W celu zakończenia umowy należy wysłać wypowiedzenie umowy na adres korespondencyjny Fortum:

Ul. Marynarki Polskiej 197
80-868 Gdańsk

Obowiązuje 3-miesięczny okres wypowiedzenia. Rozwiązanie umowy przed terminem na jaki została zawarta może wiązać się z opłatą za przedterminowe rozwiązanie umowy.

Fortum Marketing and Sales Polska S.A.
Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk
infopolska@fortum.com
www.fortum.pl