

## 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 pocztę.

### 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 22 888; 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 Uprawnioną 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. Hłżecka 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](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**

## 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 stomatologię 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.