

## FAQ

### 1. Как оплатить медицинский пакет?

Счет за медицинский пакет выставляется в начале каждого месяца. Счет необходимо оплатить в течение 21 дня. В зависимости от выбранной формы доставки счета-фактуры, он будет направлен в электронном виде в адрес электронной почты, указанный в договоре, или в бумажном виде в адрес для корреспонденции, указанный в договоре. Счет можно оплатить банковским переводом или на почте.

### 2. Куда я могу позвонить для оплаты?

По вопросам оплаты обращайтесь в службу поддержки клиентов – **122 100 000**

### 3. Куда я могу позвонить по поводу изменений в договоре?

По вопросам внесения изменений в договор обращайтесь в службу поддержки клиентов – **122 100 000**

### 4. Как записаться на прием?

Записаться на прием можно по номеру горячей линии ЛюксМед – **(22) 33 22 888**; через портал пациента или непосредственно в клинике.

### 5. Как работают стандарты доступности?

Стандарты доступности определяют максимальное время ожидания консультации специалиста и процедур, также входящих в пакет. Если LuxMed не предоставляет услугу в срок, указанный в стандартах

доступности, пациент может записаться на прием в любую частную клинику и воспользоваться процедурой возмещения понесенного ущерба.

Гарантия срока визита, включенная в стандарты доступности, распространяется на доступ к определенному медицинскому отделению в административных пределах города и в радиусе 30 км от границ города, где находится собственная клиника LUX MED или Medycyna Rodzinna

Гарантия не распространяется в случае:

- обращения в конкретное медицинское отделение;
- обращения к конкретному врачу или другому медицинскому персоналу;
- доступа в течение времени (или промежутка времени), которое выбирает обращающееся лицо.

Чтобы воспользоваться процедурой возмещения ущерба, в случае обращения в другое медицинское учреждение, необходимо в течение 3 месяцев после визита в другое медицинское учреждение, подать заявление на возмещение ущерба в LuxMed по следующему адресу:

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

Стандарты доступности и заявка на возврат средств доступны на сайте [fortum.pl](http://fortum.pl) по ссылке: [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)

## FAQ

### 6. Меня нет в базе данных LuxMed, что мне делать?

В этом случае вам необходимо проверить правильность данных в договоре и обратиться в службу обслуживания клиентов – **122 100 000**

### 7. Как зарегистрироваться на портале пациентов

Для регистрации перейдите по ссылке:

<https://portalpacjenta.luxmed.pl/PatientPortal/Users/Account/Create> и

заполните необходимые поля. Чтобы активировать полный доступ к системе электронного бронирования, обратитесь к стойке регистрации медицинского центра «Люкс Мед Групп», где работник рецепции после подтверждения вашей личности предоставит полный доступ к электронному бронированию.

### 8. Могу ли я изменить медицинский пакет?

В течение срока действия договора вы можете сменить медицинский пакет на более высокий вариант. По истечении действия договора можно будет перейти на низший пакет.

### 9. Могу ли я записаться на прием к русскоязычному/украиноязычному врачу?

Да. В LuxMed работают врачи, владеющие русским/украинским языком. О такой необходимости следует сообщить при записи на прием.

### 10. Как можно добавить стоматологию в медицинский пакет?

Чтобы добавить стоматологический пакет в медицинский пакет, обращайтесь на горячую линию Fortum – **122 100 000**

### 11. Могу ли я выбрать врача, к которому я хочу обратиться?

Да, но в этом случае стандарты доступности не будут выполняться

### 12. Могу ли я пользоваться услугами только в своем городе или по всей Польше?

Да, вы можете пользоваться услугами по всей Польше.

### 13. С каких пор я смогу пользоваться пакетом?

Договора, подписанные до 24 числа, стартуют с 1 числа следующего месяца. Договора, подписанные после 24 числа месяца, будут активированы с 1 числа следующего месяца (например, договор, подписанный 28 июня, будет активен с 1 августа)

### 14. Страхование и медицинский пакет – в чем разница?

Страховка, необходимая для карты быта, гарантирует, что расходы на лечение будут возмещены на сумму, указанную в полисе. Воспользоваться можно только при внезапном заболевании или несчастном случае.

## FAQ

Медицинский пакет обеспечивает быстрый доступ к консультациям и анализам в частных клиниках LuxMed и в клиниках, сотрудничающих с LuxMed. Это позволяет следить за своим здоровьем. Консультации большинства специалистов доступны без направления. Медицинский пакет не отвечает законодательным требованиям для получения карты побыта.

### **15. Как расторгнуть договор на медицинскую опеку?**

Чтобы расторгнуть договор, информацию о расторжении необходимо отправить письмом по адресу Fortum:

ul. Marynarki Polskiej 197  
80-868 Gdańsk

Существует 3-месячный срок предварительного предупреждения о расторжении договора. Разорвание договора до даты, на которую он был заключен, может предусматривать взыскание платы за досрочное расторжение договора.