

FAQ

1. Як оплатити медичний пакет?

Рахунок на медичний пакет випикується на початку кожного місяця. Рахунок-фактура оплачується протягом 21 дня. Залежно від обраної форми доставлення рахунка-фактури, він буде надісланий в електронному вигляді на адресу електронної пошти, зазначену в договорі, або в паперовому вигляді на адресу для кореспонденції, зазначену в договорі. Рахунок можна оплатити банківським переказом або на пошті.

2. Куди я можу подзвонити для оплати?

З питань оплати звертайтеся в службу підтримки клієнтів – **122 100 000**

3. Куди я можу подзвонити щодо змін до договору?

З питань внесення змін до договору звертайтеся в службу підтримки клієнтів – **122 100 000**

4. Як записатися на прийом?

Записатися на прийом можна за номером гарячої лінії «ЛюксМед»– **(22) 33 22 888**; через портал пацієнта або безпосередньо в закладі

5. Як працюють стандарти доступності?

Стандарти доступності визначають максимальний час очікування консультації спеціаліста та процедур, які теж входять до пакета. Якщо LuxMed не надає послугу у термін, зазначений в стандартах доступності, пацієнт має можливість записатися на прийом в будь-який приватний заклад і скористатися процедурою відшкодування зазначених збитків.

Гарантія терміну візиту, включена в стандарти доступності, поширюється на доступ до певного медичного відділення в адміністративних межах міста та в радіусі 30 км від меж міста, де знаходиться власна клініка LUX MED або Medycyna Rodzinna

Гарантія не поширюється на:

- звернення до конкретного медичного відділення;
- звернення до конкретного лікаря, або іншого медичного персоналу;
- доступу протягом часу (або проміжку часу), який обирає особа, яка звертається.

Щоб скористатися процедурою відшкодування збитків, у разі звернення до іншого медичного закладу, необхідно протягом 3 місяців після візиту до іншого медичного закладу подати заяву на відшкодування до LuxMed за такою адресою:

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

Стандарти доступності та заявка на повернення коштів доступні на сайті [fortum.pl](https://www.fortum.pl/sites/default/files/documents/fortum_med_-_standardy_dostepnosci.pdf) за посиланням: https://www.fortum.pl/sites/default/files/documents/fortum_med_-_standardy_dostepnosci.pdf

6. Мене немає в системі LuxMed, що мені робити?

У цьому випадку вам слід перевірити правильність даних у договорі та звернутися до служби обслуговування клієнтів – **122 100 000**

7. Як зареєструватися на порталі пацієнтів?

Для реєстрації перейдіть за посиланням: <https://portalpacjenta.luxmed.pl/PatientPortal/Users/Account/Create> та заповніть необхідні поля. Щоб активувати повний доступ до системи

FAQ

електронного бронювання, зверніться до стійки реєстрації медичного центру «Люкс Мед Груп», де працівник рецепції, після підтвердження вашої особи, надасть повний доступ до електронного бронювання.

8. Чи можу я змінити медичний пакет?

Протягом терміну дії договору ви можете змінити медичний пакет на вищий варіант. Після закінчення дії договору можна буде перейти на нижчий пакет.

9. Чи я можу записатися на прийом до лікаря російськомовного/україномовного?

Так. У LuxMed працюють лікарі, які володіють російською/українською мовою. Про таку потребу слід повідомити під час запису на прийом.

10. Як можна додати стоматологію до медичного пакета?

Щоб додати стоматологічний пакет до медичного пакета, звертайтеся на гарячу лінію Fortum – **122 100 000**

11. Чи я можу вибрати лікаря, до якого я хочу звернутися?

Так, але в цьому випадку стандарти доступності не будуть виконуватися.

12. Чи можу я користуватися послугами лише у своєму місті чи по всій Польщі?

Так, ви можете користуватися послугами по всій Польщі.

13. З якого часу я зможу використовувати пакет?

Договори, підписані до 24 числа, стартують з 1 числа наступного місяця. Договори, підписані після 24 числа місяця, будуть активовані з 1 числа наступного місяця (наприклад, договір, підписаний 28 червня, буде активний з 1 серпня).

14. Страхування та медичний пакет - різниці

Страхівка, необхідне для карти побуту, та гарантує, що витрати на лікування будуть покриті до суми, зазначеної в полісі. Скористатися можна лише у разі раптового захворювання або нещасного випадку.

Медичний пакет забезпечує швидкий доступ до консультацій та аналізів у приватних клініках LuxMed та в установах, які співпрацюють з LuxMed. Це дозволяє стежити за своїм здоров'ям. Консультації більшості спеціалістів доступні без направлення. Медичний пакет не відповідає законодавчим вимогам для отримання карти побуту.

15. Як розірвати договір на медичну опіку?

Щоб розірвати договір, повідомлення про розірвання має бути надіслано листом на адресу Fortum:

ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk

Існує 3-місячний термін попереднього попередження про розірвання договору. Розірвання договору до дати, на яку він був укладений, може передбачати стягнення плати за дострокове розірвання договору.