

TWOJA OPIEKA MEDYCZNA W LUX MED PRZEWODNIK PACJENTA



Cieszymy się, że możemy się o Ciebie troszczyć.

To, jak żyjemy na co dzień, projektuje kształt naszego jutra. Jesteśmy coraz bardziej świadomi, działamy odpowiedzialnie, ekologicznie, a przede wszystkim zdrowo, mając na uwadze dobro swoje oraz bliskich nam osób. Pragniemy czuć się bezpiecznie i móc prowadzić zdrowe, długie i szczęśliwe życie.

LUX MED oferuje szeroki zakres usług medycznych, które pozwalają cieszyć się doskonałym zdrowiem przez wiele lat. Jesteśmy zawsze blisko. Udostępniamy naszym Pacjentom przeszło tysiąc centrów medycznych w całym kraju, pracownie diagnostyczne oraz szpitale.

*Credit Agricole chcąc wspierać swoich Pracowników, w trosce o ich zdrowie,
oferuje pakiet usług medycznych LUX MED.*

*Zapraszamy do zapoznania z nowym Przewodnikiem Pacjenta
Znajdziesz tu podsumowanie najważniejszych zagadnień dotyczących korzystania z
usług medycznych, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania i informacje o
nowościach.*

Dziękujemy, że obdarzyłeś nas zaufaniem.



LUX MED Sp. z o.o.
ul. Postępu 21C
02-676 Warszawa

t: 22 450 50 05
22 450 50 10
f: 22 331 85 85

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
nr KRS: 0000265353

NIP: 527 252 30 80
REGON: 140723603
Wysokość kapitału zakładowego: 10.692.000,00 zł

Jak sprawdzić zakres usług?

Szczegółowe informacje dotyczące zakresu usług realizowanych w ramach Twojego abonamentu są dostępne:

- w dziale personalnym pracodawcy,
- u innej osoby wyznaczonej do kontaktów z LUX MED.
- Zakres usług można również sprawdzić kontaktując się z infolinią: 22 33 22 888.

Za usługi nieobjęte umową zapłacisz zgodnie z zasadami i cennikiem obowiązującym w danej placówce. Cennik usług medycznych jest dostępny na stronie www.luxmed.pl.

Jako nasz Pacjent abonamentowy możesz skorzystać z 10% rabatu:

- w placówkach LUX MED i Medycyna Rodzinna na usługi wykraczające poza zakres pakietu,

- na procedury medyczne oferowane w Szpitalu LUX MED w Warszawie,
- na usługi świadczone w Szpitalu Carolina Medical Center w Warszawie, który specjalizuje się w ortopedii i medycynie sportowej,
- na usługi w placówkach sieci PROFEMED.

Gdzie mogę skorzystać z opieki medycznej?

Możesz korzystać z usług w:

- centrach medycznych LUX MED i Medycyna Rodzinna, których lista znajduje się na www.luxmed.pl,
- placówkach partnerskich, których adresy możesz sprawdzić, logując się do Portalu Pacjenta lub dzwoniąc na infolinię: 22 33 22 888.

Umawianie wizyt i badań

Jak umówić się na wizytę w centrach medycznych Grupy LUX MED?

Termin wizyty lub badania można zarezerwować za pośrednictwem:

- Internetu: – po zalogowaniu się do Portalu Pacjenta na stronie www.luxmed.pl,
- infolinii, dzwoniąc pod numer: 22 33 22 888.

Jak odwołać umówioną wizytę?

Możesz to zrobić:

- wysyłając zwrotny SMS z tekstem NIE w odpowiedzi na SMS z potwierdzeniem wizyty (jeżeli masz zaplanowaną więcej niż jedną wizytę, prosimy o wskazanie, która z nich powinna zostać odwołana),

- za pośrednictwem Portalu Pacjenta,
- kontaktując się z infolinią pod numerem: 22 33 22 888.

Jak umówić się na wizytę w placówkach partnerskich?

Termin wizyty w placówkach partnerskich można zarezerwować:

- telefonicznie – dzwoniąc bezpośrednio do placówki partnerskiej, w której chcemy zarezerwować wizytę,
- osobiście – podczas wizyty w placówce partnerskiej.

Odwoływanie wizyt jest niezwykle ważne, ponieważ dzięki temu inny Pacjent może skorzystać z pomocy lekarza.



Jak umówić się na badania medycyny pracy?

Termin badania medycyny pracy można zarezerwować:

- **Nowość** - po zalogowaniu się do Portalu Pacjenta na stronie www.luxmed.pl,
- Dzwoniąc pod numer: 22 33 81 666 od poniedziałku do piątku w godz. 7.00-19.00.

Operator zapyta Cię o informacje ze skierowania dlatego miej je przy sobie.

- Korzystając z formularza kontaktowego dostępnego na stronie <https://www.luxmed.pl/dlapacjentow/kontakt.html>, wypełniając formularz kontaktowy należy pamiętać o konieczności przesłania skanu skierowania.

Portal Pacjenta

Czym jest Portal Pacjenta i kto może z niego korzystać?

Portal Pacjenta to wygodne rozwiązanie, dzięki któremu możesz, m.in.:

- zarezerwować lub odwołać wizytę,
- odebrać wyniki badań laboratoryjnych z komentarzem lekarskim,
- zamówić receptę,
- wyszukać placówki partnerskie,
- zadać lekarzowi pytania uzupełniające do wizyty
- **skorzystać z e-konsultacji (e-chaty),**
- wypełnić ankietę satysfakcji po wizycie,
- uzyskać dostęp do e-Karty Pacjenta,

Za pośrednictwem Portalu Pacjenta możesz skorzystać z konsultacji online z lekarzem, pielęgniarką lub położną. Wystarczy posiadać dostęp do Portalu Pacjenta oraz dostęp do Internetu. Podczas indywidualnej e-konsultacji możesz m.in. skonsultować niepokojące Cię objawy i poprosić o pomoc w doborze leków. Nasz specjalista, ma wgląd do dokumentacji medycznej, więc może również ocenić wyniki badań czy też, w razie potrzeby, wystawić na nie skierowanie.

Jak przygotować się do badań?

Informacje na temat przygotowania się do najpopularniejszych badań znajdziesz na:

- Portalu Pacjenta,
- stronie www.luxmed.pl w zakładce Niezbędnik/ Wskazówki przed badaniami.

Jaki jest termin ważności skierowania na badania laboratoryjne i diagnostyczne?

- Termin ważności skierowania na wszystkie badania laboratoryjne i diagnostyczne wynosi 3 miesiące.

Czy inna osoba może odebrać wyniki badań w moim imieniu?

Aby osoba inna niż właściciel badań mogła odbierać wyniki, niezbędne jest pozostawienie w centrum medycznym Grupy LUX MED upoważnienia, którego wzór znajduje się na www.luxmed.pl z zakładki Niezbędnik – Wzory dokumentów

Do korzystania z Portalu Pacjenta uprawnieni są wszyscy Pacjenci posiadający aktywny pakiet medyczny wykupiony w Grupie LUX MED. Dodatkowe informacje na temat uzyskania dostępu do Portalu Pacjenta znajdziesz na naszej stronie www.luxmed.pl w zakładce Niezbędnik.

Została przygotowana również Aplikacja Portal Pacjenta dostępna pod adresem: m.grupaluxmed.pl



Jak uzyskać dostęp do Portalu Pacjenta?

Dostęp do Portalu Pacjenta można aktywować samodzielnie, jednak będzie to możliwe wyłącznie wtedy, jeśli udostępnisz swój numer telefonu komórkowego, na który zostaje przesłane hasło uruchamiające konto.

Na stronie <https://portalpacjenta.luxmed.pl/> możesz się zarejestrować, wpisując w odpowiednich polach swoje dane (imię, nazwisko, PESEL, e-mail, numer telefonu komórkowego, a także swój login). Hasło do pierwszego logowania wysyłane jest przez SMS.

Aby uzyskać dostęp do wszystkich funkcji Portalu Pacjenta (II poziom), w tym również do przeglądania wyników badań online oraz korzystania z e-konsultacji medycznych należy osobiście zgłosić się do dowolnego stanowiska recepcyjnego w centrum medycznym Grupy LUX MED, aby zweryfikować dane osobowe i podpisać regulamin.

Jak zamówić receptę?

- W ramach kontynuacji leczenia u lekarza LUX MED możesz zamówić receptę za pośrednictwem:
- Portalu Pacjenta w zakładce Recepty – Zamów receptę,
- infolinii 22 33 22 888,
- recepcji.

Po wypisaniu recepty otrzymasz SMS z informacją o wystawieniu recepty przez lekarza.

Możliwość zamawiania recepty dotyczy leków, które wcześniej już były przepisane przez lekarza LUX MED

Opieka medyczna w placówkach

Jak korzystać z usług w placówce?

Przyjdź do placówki 10-15 minut przed umówioną wizytą i potwierdź ją: ☐ odpowiadając „TAK” na SMS (dostaniesz go 15 minut przed wizytą),* ☐ przez stronę mobilną jestem.luxmed.pl,* ☐ lub bezpośrednio w recepcji. Pamiętaj o przygotowaniu dowodu tożsamości ze zdjęciem (możesz być poproszony o okazanie go w gabinecie lub recepcji). *Dotyczy konsultacji lekarskich i wybranych badań wykonywanych w ramach abonamentu (bez dopłat) dla osób dorosłych.

Jakie dane są potrzebne do wystawienia zwolnienia lekarskiego?

Do wystawienia zaświadczenia ZUS-ZLA (zwolnienia lekarskiego) niezbędne są dane: PESEL chorego i NIP zakładu pracy. Jeżeli nie nadano numeru PESEL, należy wpisać serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość.

W przypadku, gdy jesteś jednocześnie zatrudniony w więcej niż jednej firmie (bez względu na pełnioną funkcję i wymiar czasu pracy), należy poprosić o wystawienie zwolnienia dla każdego z pracodawców osobno, podając NIP każdego z nich.



Na jakich warunkach członek rodziny lub inna osoba, która nie jest opiekunem prawnym dziecka, może przyjść z nim na wizytę?

Pacjenci do 18. roku życia mogą skorzystać z konsultacji lekarskiej, pobrania krwi, badań diagnostycznych oraz rehabilitacji jedynie w obecności przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego. Jeżeli dziecko jest pod opieką opiekuna faktycznego, jest on zobowiązany do okazania pisemnego upoważnienia przedstawiciela ustawowego. Wzór upoważnienia można pobrać z naszej strony www.luxmed.pl z zakładki Niezbędnik – Wzory dokumentów.

Satysfakcja Pacjenta

Zdanie naszych Pacjentów jest dla nas kluczowe, dlatego też nieustannie rozwijamy narzędzia, które umożliwiają nam poznanie Waszych opinii. Zachęcamy do wypełniania ankiety satysfakcji dotyczącej konsultacji lekarskiej.

Ankiety można wypełnić na Portalu Pacjenta po wizycie. Dodatkowo każdy Pacjent, którego adres e-mail znajduje się w bazie LUX MED, w ciągu 24 godzin od konsultacji lekarskiej otrzymuje od nas ankietę za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Jak mogę przekazać swoje uwagi i opinie dotyczące opieki medycznej?

Wszelkie uwagi oraz sugestie możesz przekazać:

- poprzez formularz reklamacji dostępny na głównej stronie www.luxmed.pl w sekcji Dla Pacjentów,
- po zalogowaniu do Portalu Pacjenta
- mailowo na adres: obsługa.klienta@luxmed.pl,
- bezpośrednio każdemu pracownikowi recepcji lub infolinii.

POMOC W NAGŁYCH SYTUACJACH

CO ZROBIĆ W SYTUACJACH WYMAGAJĄCYCH NAGŁEJ POMOCY?

Pomoc w nagłej sytuacji można uzyskać całodobowo dzwoniąc pod numer telefonu HOTLINE: 22 196 70.

TELEFONICZNA INFORMACJA MEDYCZNA infolinia 22 33 22 888

Doświadczony personel medyczny Grupy LUX MED przez całą dobę służy radą Pacjentom kontaktującym się z nami w przypadku problemu medycznego. Posiadają również informacje o dyżurach aptek i szpitali.

STANDARDY DOSTĘPNOŚCI W PLACÓWKACH LUX MED.

W celu zapewnienia najwyższych standardów obsługi Zleceniodawcy, zgodnie z najlepszymi praktykami obowiązującymi w LUX MED, zobowiązujemy się do zapewnienia dostępności lekarzy poszczególnych specjalizacji w placówkach własnych LUX MED.

Planowe wizyty u lekarzy pierwszego kontaktu: internisty, lekarza rodzinnego, pediatry realizowane są w czasie do 24 godzin (z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowe wizyty u lekarzy specjalistów: ginekologa, chirurga realizowane są w czasie do 48 godzin (do 2 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).



Planowe wizyty u lekarzy specjalistów: okulisty, ortopedy, laryngologa oraz planowe badania: RTG realizowane są w czasie do 72 godzin (do 3 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt)

Planowe wizyty u lekarzy specjalistów: kardiologa, dermatologa, pulmonologa, neurologa oraz planowe badania: USG (m.in. brzucha, piersi, z wyłączeniem specjalistycznego, w tym ortopedycznego), mammografia realizowane są w czasie do 120 godzin (do 5 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowe wizyty u lekarzy specjalistów: alergologa, chirurga naczyniowego, specjalisty chorób zakaźnych, diabetologa, endokrynologa, gastroenterologa, nefrologa, neurochirurga, onkologa, psychiatry, urologa oraz planowe badania: tomografia komputerowa, EKG wysiłkowe, biopsje, densytometria realizowane są w czasie do 168 godzin (do 7 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowe wizyty u specjalistów: ginekologa endokrynologa, hematologa, hepatologa, psychologa, foniatri, stomatologa, lekarzy specjalności niewymienionych powyżej, konsultacje profesorskie oraz planowe badania: USG specjalistyczne (transrektalne, transwaginalne, sercowo-naczyniowe, ortopedyczne), rezonans magnetyczny, endoscopia przewodu pokarmowego realizowane są w czasie do 240 godzin (do 10 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).

Dyżur urazowy – w Warszawie w przypadku nagłych zachorowań dzienny dyżur chirurgiczno-ortopedyczny wraz ze standardową diagnostyką.

Pediatria – wizyta planowa u lekarza pediatry w przypadku dzieci chorych w przeciągu 24 godzin. W przypadku wizyty profilaktycznej do 3 dni roboczych (od poniedziałku do soboty).

Planowe wizyty u: chirurga dziecięcego, ortopedy dziecięcego, neurologa dziecięcego, okulisty dziecięcego realizowane są bez skierowania w przeciągu 10 dni roboczych (z wyłączeniem niedziel i świąt).

Konsultacje u lekarzy pozostałych specjalności wymagają skierowania od lekarza pediatry LUX MED i będą realizowane również w przeciągu 10 dni roboczych (od poniedziałku do soboty).

Planowa wizyta u lekarzy medycyny pracy realizowana jest w ciągu 1 dnia roboczego. Oczekiwanie na wizytę wynosi do 3 dni roboczych od czasu uzyskania wszystkich wyników badań koniecznych do orzeczenia.

Pilna wizyta u lekarza internisty/lekarza rodzinnego lub lekarza pediatry, podyktowana nagłym lub szybko postępującym pogorszeniem stanu zdrowia, realizowana jest do 12 godzin.

Pacjenci są diagnozowani i leczeni zgodnie z najnowszymi uznanymi wytycznymi postępowania medycznego. Przypadki trudne diagnostycznie konsultowane są z autorytetami w danej dziedzinie i/lub członkami Rady Naukowej. Pacjent informowany jest przez lekarza o nieprawidłowych wynikach badań.



Wizyta domowa jest realizowana w ciągu 6 godzin od chwili przyjęcia zlecenia przez Dyspozytora. W przeciwnym razie zmiany są konsultowane z Pacjentem.

Uwaga:

1. W przypadku rezygnacji Pacjenta z możliwości skorzystania z umówionej wizyty/ umówionego badania, Pacjent jest zobowiązany do odwołania wizyty/badania z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin przed planowaną godziną wizyty/badania.
2. Zleceniodawca zobowiązuje się poinformować Osoby Uprawnione (Pacjentów), iż w przypadku rezygnacji Pacjenta z możliwości skorzystania z umówionej wizyty/ umówionego badania, Pacjent ma obowiązek odwołać wizytę/badanie z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin przed planowaną godziną wizyty/badania.
3. W przypadku niestawienia się Pacjenta na umówioną wizytę/badanie, Strony ustalają, iż niezrealizowanie przez Zleceniobiorcę wizyty/badania tego Pacjenta w terminach wskazanych w niniejszym załączniku, w okresie jednego miesiąca od godziny umówionej wizyty/badania, na którą Pacjent nie stawił się, nie będzie stanowić niewykonania ani nienależytego wykonania niniejszej Umowy.

Refundacja

Prawo do skorzystania z Refundacji uzyskuje pacjent w przypadku braku dostępności świadczenia w terminach wskazanych w powyższych Standardach dostępności w okresie posiadania uprawnień z tytułu Umowy.

Gwarancja nie dotyczy terminu dostępu do konkretnej placówki i/lub konkretnego wymienionego z imienia i nazwiska lekarza lub innego personelu medycznego, czy też w preferowanego przez Osobę Uprawnioną przedziału czasowego.

Warunkiem koniecznym do skorzystania z Refundacji jest uprzednie skontaktowanie się Osoby Uprawnionej z Call Center LUX MED w celu podjęcia próby dokonania rezerwacji terminu wizyty lub podjęcie próby rezerwacji terminu wizyty za pomocą Portalu Pacjenta.

Zleceniobiorca dokona zwrotu poniesionych przez Osobę Uprawnioną kosztów w wysokości 100% ceny jednostkowej wykonanego w okresie Refundacji Świadczenia zdrowotnego *do wysokości Limitu Refundacji wynoszącego 350 zł na Osobę Uprawnioną*. Refundacja zostanie dokonana na podstawie złożonego Wniosku (wzór w załączeniu)

Szczegółowe warunki Refundacji, wymogi dotyczące dokumentowania poniesionych kosztów oraz zasady dokonywania zwrotów określa Regulamin Refundacji

„Limit Refundacji	350 zł
Okres Refundacji	Kwartał
% refundowanych kosztów	100% poniesionych kosztów lecz maksymalnie do wysokości Limitu Refundacji”

“Limit Refundacji – maksymalna kwota zwrotu kosztów wykonanych Świadczeń zdrowotnych dla Osoby Uprawnionej do Refundacji przysługujący w Okresie Refundacji; w przypadku, gdy koszt Świadczeń zdrowotnych zgłoszonych do Refundacji w Okresie Refundacji przewyższa Limit Refundacji, Osobie Uprawnionej przysługuje zwrot kosztów do wysokości Limitu Refundacji z uwzględnieniem pozostałych zapisów Regulaminu;

Okres Refundacji – kwartał kalendarzowy (tj. styczeń-marzec, kwiecień-czerwiec, lipiec-wrzesień, październik-grudzień).”



LUX MED Sp. z o.o.
ul. Postępu 21C
02-676 Warszawa

t: 22 450 50 05
22 450 50 10
f: 22 331 85 85

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
nr KRS: 0000265353

NIP: 527 252 30 80
REGON: 140723603
Wysokość kapitału zakładowego: 10.692.000,00 zł