

Przewodnik Pacjenta

**Dziękujemy, że obdarzyłeś nas zaufaniem
Cieszymy się, że możemy się o Ciebie troszczyć**

Jesteśmy liderem rynku prywatnych usług medycznych w Polsce. Naszym Pacjentom zapewniamy opiekę w największej sieci prywatnych placówek medycznych na terenie kraju. LUX MED jest częścią Grupy Bupa, od blisko 70 lat zajmującej się dostarczaniem usług medycznych na świecie.

Naszą misją jest otaczanie Pacjentów kompleksową opieką: ambulatoryjną, stomatologiczną, diagnostyczną, rehabilitacyjną, szpitalną i długoterminową. Grupa LUX MED oferuje również ubezpieczenia. Każdego dnia dokładamy starań, aby ułatwić korzystanie z opieki medycznej.

Zapraszamy do zapoznania się z przewodnikiem, w którym znajdziesz podsumowanie najważniejszych zagadnień dotyczących korzystania z usług medycznych oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.



ZAKRES USŁUG

Jak sprawdzić zakres usług?

Szczegółowe informacje dotyczące zakresu usług realizowanych w ramach Twojego abonamentu są dostępne w dziale personalnym pracodawcy.

Zakres usług możesz również sprawdzić, kontaktując się z Infolinią pod numerem **22 33 22 888**. Za usługi nieobjęte umową zapłacisz zgodnie z zasadami i cennikiem obowiązującymi w danej placówce. Cennik usług medycznych dostępny jest na stronie **www.luxmed.pl**.

Gdzie można skorzystać z opieki medycznej?

Z usług możesz skorzystać w:

- centrach medycznych LUX MED i Medycyna Rodzinna, których lista znajduje się na stronie **www.luxmed.pl**;
- placówkach partnerskich, których adresy możesz sprawdzić, logując się do Portalu Pacjenta lub dzwoniąc na Infolinię pod numer **22 33 22 888**. Dostęp do poszczególnych placówek jest określony w umowie.

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 Puławska 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.

Rabat nie obejmuje świadczeń zdrowotnych w zakresie stomatologii.





UMAWIANIE WIZYT I BADAŃ

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

Termin wizyty lub badania możesz zarezerwować:

- logując się do Portalu Pacjenta na stronie **www.luxmed.pl**;
- za pośrednictwem Infolinii, dzwoniąc pod numer **22 33 22 888**.

Jak odwołać umówioną wizytę?

Jeżeli nie możesz przyjść na umówioną wizytę, poinformuj nas o tym. Dzięki temu inny Pacjent będzie mógł skorzystać z wolnego terminu.

Możesz to zrobić:

- wysyłając zwrotnego **SMS-a** o treści „NIE” w odpowiedzi na SMS-a 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 możesz zarezerwować:

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

Jak umówić się na badania Medycyny Pracy?

Termin badania Medycyny Pracy można zarezerwować:

- online, logując się do Portalu Pacjenta na stronie **mp.luxmed.pl**;
- dzwoniąc pod numer **22 33 81 666**, od poniedziałku do piątku w godz.: 07:00–19:00; operator zapyta Cię o numer skierowania lub o kod autoryzacyjny e-Skierowania;
- korzystając z formularza kontaktowego dostępnego na stronie **www.luxmed.pl** w sekcji „Dla Pracowników”, w zakładce „**Kontakt**”; wypełniając formularz, pamiętaj o konieczności przesłania skanu skierowania.



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-a** (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. Potwierdzenie wizyty za pomocą SMS-a dotyczy również badań laboratoryjnych. W przypadku gdy choć jedno z badań jest płatne, Pacjenci proszeni są o kontakt z recepcją.*



Jakie dane są potrzebne do wystawienia zwolnienia lekarskiego?

Do wystawienia zaświadczenia ZUS-ZLA (zwolnienia lekarskiego) niezbędne są 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), poproś o wystawienie zwolnienia dla każdego z pracodawców osobno, podając NIP każdego z nich. Druk ZUS-ZLA przeznaczony jest wyłącznie dla Pracowników pozostających w stosunku pracy. Zatrudnieni w innej formie nie otrzymują druku ZUS-ZLA.

Co jest potrzebne do uzyskania recepty na leki refundowane?

Konieczne jest potwierdzenie posiadania prawa do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków NFZ poprzez pozytywną weryfikację w systemie eWUŚ. Lekarze LUX MED mają dostęp do tego systemu. Pacjenci, którzy nie będą widnieli w systemie eWUŚ jako ubezpieczeni, zostaną poproszeni o wypełnienie oświadczenia, że są objęci ubezpieczeniem.

W przypadku braku pozytywnej weryfikacji lub ewentualnego odmówienia przez Pacjenta wypełnienia oświadczenia o prawie do świadczeń, recepta zostaje wystawiona jako pełnopłatna. Weryfikacja w systemie eWUŚ jest ważna wyłącznie w dniu (dobie) realizacji świadczenia.

Na jakich warunkach członek rodziny lub inna osoba, która nie jest opiekunem prawnym dziecka, może przyjść z dzieckiem 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 możesz pobrać z naszej strony **www.luxmed.pl** (znajduje się on w zakładce „Niezbędnik – Wzory dokumentów”).



PORTAL PACJENTA

Czym jest Portal Pacjenta i kto może z niego korzystać?

Portal Pacjenta to platforma online, dzięki której łatwo:



zarezerwujesz i odwołasz wizytę;



odbierzesz wyniki badań laboratoryjnych;



zamówisz e-Receptę;



skorzystasz z Konsultacji Online;



wypełnisz ankietę satysfakcji po wizycie;



umówisz badania Medycyny Pracy.

W trosce o komfort korzystania z Portalu Pacjenta została przygotowana również jego mobilna wersja. Aplikacja jest dostępna na urządzenia z systemami operacyjnymi iOS oraz Android.

Jak uzyskać dostęp do Portalu Pacjenta?

Dostęp do Portalu Pacjenta możesz aktywować samodzielnie. Wystarczy, że udostępnisz nam numer swojego telefonu komórkowego – wówczas prześlemy Ci hasło uruchamiające konto, a Ty na stronie <https://portalpacjenta.luxmed.pl/> będziesz mógł 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-a. Aby uzyskać dostęp do wszystkich funkcji Portalu Pacjenta, w tym również do przeglądania wyników badań online oraz korzystania z konsultacji medycznych online, zgłoś się do recepcji w centrum medycznym Grupy LUX MED i podpisz Regulamin.

Jak zamówić e-Receptę?

W ramach kontynuacji leczenia u lekarza LUX MED możesz zamówić e-Receptę za pośrednictwem:

- **Portalu Pacjenta**
(w zakładce „Recepty – Zamów receptę”);
- Infolinii **22 33 22 888**;
- **recepcji**.

Po wystawieniu recepty otrzymasz SMS-a z kodem.

Możliwość zamawiania recept dotyczy leków, które były już przepisane przez lekarza LUX MED.



KONSULTACJA Z LEKARZEM BEZ WIZYTY W PLACÓWCE

Konsultacje Online z lekarzem

W ramach usługi Konsultacje Online możesz skorzystać z konsultacji z **internistą, pediatrą, pielęgniarką, położną, endokrynologiem, fizjoterapeutą, alergologiem, dermatologiem**.

W ramach usługi możesz m.in. omówić 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 e-Skierowanie. Podczas konsultacji lekarz może wystawić także e-Receptę.

Konsultacje są dostępne na Portalu Pacjenta bez wcześniejszych zapisów, przez **7 dni w tygodniu w godz.: 07:00–24:00**. Zapis z Konsultacji Online jest częścią dokumentacji medycznej.

Telefoniczna Pomoc Medyczna, 24/7

Pacjenci abonamentowi mogą skorzystać z **porad udzielanych przez lekarzy i pielęgniarki koordynujące**.

Aby skonsultować się z lekarzem w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej należy połączyć się z ogólną Infolinią LUX MED i poprosić konsultanta o przełączenie rozmowy do lekarza lub pielęgniarki koordynującej. Lekarz po ustaleniu wskazań medycznych może podczas konsultacji wystawić e-Skierowanie i e-Receptę, a zapis z rozmowy dołączany jest do dokumentacji medycznej.



BADANIA DIAGNOSTYCZNE

Informacje na temat przygotowania się do najczęściej wykonywanych badań znajdziesz na Portalu Pacjenta lub na 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. Termin może być inny, jeżeli lekarz zaleci inaczej oraz zaznaczy informację na skierowaniu.

Czy inna osoba może odebrać wyniki badań w imieniu Pacjenta?

Aby umożliwić innej osobie odbiór wyników Twoich badań, wcześniej powinieneś tę osobę do tego upoważnić. Wzór upoważnienia znajdziesz na www.luxmed.pl w zakładce „Niezbędnik – Wzory dokumentów”. Wypełniony dokument zostaw w centrum medycznym Grupy LUX MED.



SATYSFAKCJA PACJENTA

Twoje zdanie jest dla nas najważniejsze, dlatego nieustannie rozwijamy narzędzia, które umożliwiają nam poznanie Twoich 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 można przekazać swoje uwagi i opinie dotyczące opieki medycznej?

Wszelkie uwagi oraz sugestie możesz przekazać:

- poprzez ankietę satysfakcji na Portalu Pacjenta;
- poprzez formularz reklamacji dostępny na głównej stronie www.luxmed.pl w sekcji „Dla Pacjentów”;
- e-mailowo na adres opinie@luxmed.pl;
- lub bezpośrednio każdemu pracownikowi **repcji** lub Infolinii.



ZAKRES OFERTY PRODUKTOWEJ

	Pakiet Podstawowy	Pakiet Rozszerzony	Pakiet Nowy Comfort	Pakiet Nowy Comfort (od 26 r.ż.)	Pakiet Nowy Comfort Plus	Pakiet Senior
KOMPLEKSOWE KONSULTACJE SPECJALISTÓW			•	•	•	
KOMPLEKSOWE KONSULTACJE SPECJALISTÓW WARIANT I	•					•
KOMPLEKSOWE KONSULTACJE SPECJALISTÓW WARIANT II		•				
KONSULTACJE SPECJALISTÓW: PSYCHIATRA, PSYCHOLOG, ANDROLOG, SEKSUOLOG - 3 wizyty w roku łącznie	•		•	•	•	
KONSULTACJE PROFESORSKIE ZE SKIEROWANIEM			•	•	•	
KONSULTACYJNE ZABIEGI AMBULATORYJNE WARIANT I	•					•
KONSULTACYJNE ZABIEGI AMBULATORYJNE WARIANT II		•				
KOMPLEKSOWE ZABIEGI AMBULATORYJNE			•	•	•	
KONSULTACJE LEKARZY DYŻURNYCH WARIANT I	•	•	•	•	•	•
SZCZEPIENIA PRZECIWKO GRYPIE I TĘŻCOWI	•	•	•	•	•	•
BADANIA PROFILAKTYCZNE BEZ SKIEROWANIA – raz w ciągu roku	•	•	•	•	•	•
KOMPLEKSOWE BADANIA DIAGNOSTYCZNE			•	•	•	
DIAGNOSTYKA LABORATORYJNA I OBRAZOWA WARIANT I	•					•
DIAGNOSTYKA LABORATORYJNA I OBRAZOWA WARIANT II		•				
TESTY ALERGICZNE WARIANT I			•	•	•	
PROWADZENIE CIĄŻY	•	•	•	•	•	
PRZEGLĄD STOMATOLOGICZNY – raz w ciągu roku						•
STOMATOLOGIA WARIANT I	•	•	•	•	•	
WIZYTY DOMOWE WARIANT I	•	•	•	•	•	
PAKIET Z REFUNDACJĄ	•	•	•	•	•	
PAKIET BEZ REFUNDACJI						•
REHABILITACJA WARIANT I – 10 zabiegów fizykoterapeutycznych w ciągu roku		•				
REHABILITACJA – zabiegi fizykoterapeutyczne i kinezyterapeutyczne bez limitu					•	



ZAKRES OFERTY OBSŁUGOWEJ

Dotyczy wszystkich pakietów



Portal Pacjenta (także wersja mobilna): grafiki pracy lekarzy, umawianie/odwoływanie wizyt, wyniki badań, „zapytaj lekarza” po konsultacji, wystaw receptę



Elektroniczna identyfikacyjna karta pacjenta online (e-Karta)



Telefoniczna Informacja Medyczna 24h



Przychodnie LUX MED i Medycyna Rodzinna



Ogólnopolska rezerwacja terminów wizyt i badań






Ogólnopolska sieć placówek współpracujących



SMS-owe przypominanie o umówionych wizytach



OFERTA CENOWA

NAZWA PAKIETU	 TYP INDYWIDUALNY Pracownik	 TYP PARTNERSKI (współmałżonek/ partner/ dziecko do 26 r. ż.)	 TYP RODZINNY (współmałżonek/partner oraz wszystkie dzieci do ukończenia 26 r. ż.)
Podstawowy	55 zł	104 zł	153 zł
Rozszerzony	95 zł	184 zł	273 zł
Nowy Comfort	125 zł	244 zł	263 zł
Nowy Comfort (od 26 r.ż.)	119 zł		
Nowy Comfort Plus	165 zł	324 zł	483 zł
Senior (osoby do 80 r.ż.)	140 zł		



Pakiet Indywidualny – pakiet, w ramach którego opieką medyczną Zleceniobiorcy objęty jest **wyłącznie Pracownik, który nie ukończył 70 r.ż.**



Pakiet Partnerski – pakiet, w ramach którego opieką medyczną Zleceniobiorcy objęty jest **Pracownik oraz odpowiednio jeden współmałżonek albo jeden Partner życiowy, którzy nie ukończyli 70 r.ż., albo jedno Dziecko, które nie ukończyło 26 r.ż.**



Pakiet Rodzinny – pakiet, w ramach którego opieką medyczną Zleceniobiorcy objęty jest **Pracownik oraz jeden współmałżonek albo jeden Partner życiowy, którzy nie ukończyli 70 r.ż., oraz Dzieci, które nie ukończyły 26 r.ż.**



Pakiet Senior – pakiet, w ramach którego opieką medyczną Zleceniobiorcy objęty jest **Rodzic Pracownika oraz rodzice zgłoszonego do ubezpieczenia współmałżonka albo Partnera życiowego Pracownika a także były pracownik (Emeryt), którzy nie ukończyli 80 r.ż.**



Osoby zainteresowane przystąpieniem do opieki i wypełnieniem deklaracji proszone są o skontaktowanie się z Panią Marią Mrugałą (zadzwonienie pod nr 668 380 349 lub napisanie na adres maria.mrugala@celnicy.pl).