

**UBEZPIECZENIE ZDROWOTNE LUX MED
DLA CZŁONKÓW
ZWIĄZKU NAUCZYCIELSTWA POLSKIEGO
I ICH RODZIN**

ISTOTNE INFORMACJE DLA PACJENTÓW

W LUX MED możesz skorzystać z konsultacji stacjonarnych, telefonicznych i czatów z lekarzami

- Dogodne formy kontaktu
- Bezpieczeństwo i wygoda
- Oszczędność czasu
- Dostępność 24/7
- Także dowolnego miejsca na świecie
- Krótki czas oczekiwania
- E-Recepty / e-Skierowania / e-Zwolnienia
- Historia i zalecenia na Portalu Pacjenta

Jest wiele sposobów na wizytę w LUX MED

Wybór należy do Ciebie



KONSULTACJE TELEFONICZNE

- możesz **wybrać lekarza z imienia i nazwiska**
- Masz dostęp do lekarzy z wszystkich placówek LUX MED. w Polsce
- **Ty wybierasz datę i godzinę**
- gdy potrzebujesz, prześlij dokument/plik do lekarza



KONSULTACJE ONLINE

- **internista i pediatra w godz. 7-24**
- wybierz formę – rozmowa, czat, video
- konsultacja w kilka minut z dowolnego miejsca na świecie
- dostępni inni specjaliści np. **endokrynolog, dermatolog, położna, fizjoterapeuta**
- wejdź z Portalu Pacjenta i poczekaj na konsultację najwyżej kilka minut



KONSULTACJE STACJONARNE

- standardowy model wizyty
- największa sieć placówek spiętych **jednym systemem IT z dokumentacją medyczną**

Umawianie wizyt w LUX MED jest proste

1

Zaloguj się do Portalu Pacjenta na www.luxmed.pl lub zadzwoń na ogólnopolską infolinię pod numer 22 33 22 888.

2

24 godziny przed umówionym terminem konsultacji otrzymasz SMS z przypomnieniem o wizycie.

3

Jeśli nie będziesz mógł przyjść na umówioną wizytę, odwołaj ją. Dzięki temu inny Pacjent będzie mógł z niej skorzystać.

4

Przyjdź do placówki z dokumentem tożsamości. Zarejestruj się w recepcji lub skorzystaj z e-check in i udaj się prosto pod gabinet lekarski.

5

Lekarz zaprosi Cię do gabinetu. Niezależnie od tego, w której placówce LUX MED umówisz się na wizytę – lekarz będzie miał dostęp do Twojej elektronicznej historii medycznej.

Gdy w Twojej miejscowości nie ma placówki LUX MED, zapraszamy do placówek partnerskich



**Sprawdź na Portalu Pacjenta
lub stronie www.luxmed.pl**
gdzie znajduje się najbliższa
placówka.



Termin wizyty

w placówkach partnerskich
można rezerwować:

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



Przyjdź do placówki
z dokumentem tożsamości
i zarejestruj się w recepcji.

LUX MED online to wszystko czego potrzebujesz do zarządzania zdrowiem swoim i swojej rodziny.

Portal Pacjenta - jesteśmy dostępni online



Umawianie wizyt



Wyniki badań



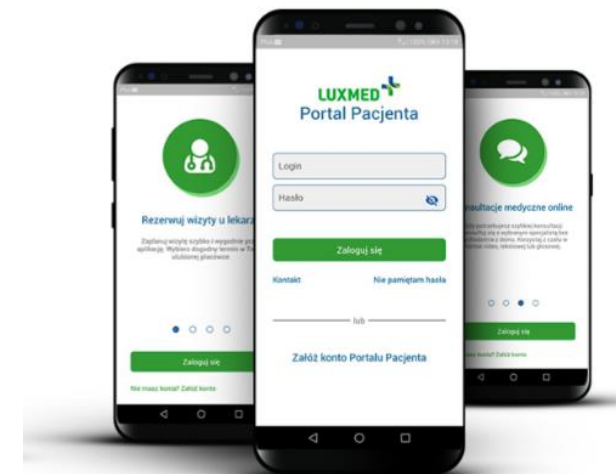
e-Recepta



Historia leczenia



Kontakt z lekarzem online



Portal założysz łatwo - bez wychodzenia z domu
Korzystaj tak, jak jest Ci wygodnie – portal jest dostępny w wersji na przeglądarki internetowe i bezpłatnej aplikacji mobilnej



Jak uzyskać dostęp do Portalu Pacjenta?

Dostęp do Portalu Pacjenta możesz aktywować samodzielnie:

- Należy wejść na stronę portalpacjenta.luxmed.pl i założyć konto.
- Następnie wypełnić formularz i kliknąć „Założ konto”. Całość trwa około 30 sekund.

Portal Pacjenta dostępny jest w dwóch wersjach:

- uproszczonej z podstawowymi uprawnieniami,
- pełnej z rozszerzonymi uprawnieniami.
- W zależności od wersji Portalu Pacjenta – dostępne są różne funkcjonalności.

Co zrobić, aby korzystać z pełnej wersji Portalu Pacjenta:

Aby uzyskać dostęp do pełnej funkcjonalności Portalu Pacjenta, należy założyć podstawowy poziom platformy.

- Następnie wystarczy potwierdzić tożsamość.
- Można to zrobić:
 - ❖ na Portalu Pacjenta <https://portalpacjenta.luxmed.pl> (dot. osób od 18. roku życia) za pośrednictwem bankowości elektronicznej;
 - ❖ dzwoniąc na Infolinię pod numer 22 33 22 888;
 - ❖ wypełniając formularz kontaktowy na <https://www.luxmed.pl/lp/zalozportalpacjenta/>
 - ❖ w placówce.

Swoboda leczenia

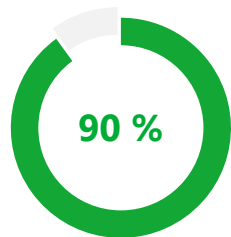
Wiemy, że dla Pacjentów ważna jest swoboda wyboru miejsca leczenia

Nieustannie poszerzamy sieć placówek LUX MED, jednak mamy świadomość, że Pacjent może preferować wizytę w innym miejscu, które znajduje się bliżej domu lub gdy chce kontynuować leczenie u ulubionego lekarza.

Dlatego dajemy Pacjentom możliwość skorzystania z opieki medycznej poza naszą siecią, za co zwrócimy **90 % kosztów**.

W pakiecie Premium VIP zwracamy **100% kosztów** wartości FV w ramach Swobody Leczenia.

Pacjent może otrzymać:



zwrotu poniesionych kosztów

650 zł

łącznie na kwartał kalendarzowy



Odwołuj wizyty w samą porę

Zawsze co najmniej 6 godzin wcześniej

Wczesne odwołanie wizyty ma ogromne znaczenie – zwiększa dostęp do opieki medycznej. Dzięki temu zyskują wszyscy Pacjenci, także Ty i Twój bliscy.

Możesz to zrobić:



na Portalu Pacjenta lub
poprzez aplikację mobilną



telefonicznie



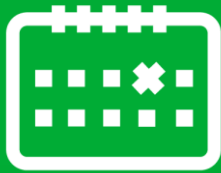
Wysyłając SMS-a o treści
„NIE” w odpowiedzi na
przypomnienie o wizycie



w placówce



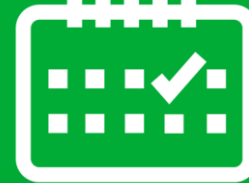
Czasami z przyczyn niezależnych musimy odwołać wizyty ale dbamy aby szybko umówić pacjenta ponownie.



W przypadku **konieczności odwołania wizyty** np. z powodu choroby lub urlopu lekarza



Pacjent natychmiast **otrzymuje informację przez sms**, że jego wizyta została anulowana



Równocześnie w systemie **dostaje dostęp do preferencyjnych terminów wizyt**, aby zapewnić realizację potrzeby medycznej

Udostępnienie indywidualnej dokumentacji medycznej – jak to zrobić?

Najbardziej preferowana forma to dodanie dokumentacji w formie pliku poprzez Portal Pacjenta do umówionej wcześniej teleporady. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie:


<https://www.luxmed.pl/dla-pacjentow/otaczamy-opieka/udostepnianie-dokumentacji-lekarzowi-zobacz-jak-to-zrobic.html>

Maksymalnie można dołączyć 5 plików, jeśli dany plik nie jest już potrzebny należy go usunąć, aby w przyszłości mieć możliwość dodania kolejnych plików dla następnych konsultacji.

Jak dodać załącznik zdjęciowy podczas Porady Telemedycznej?

Krok 1.

W zakładce „Wizyty” kliknij w „Twoje Pliki”.



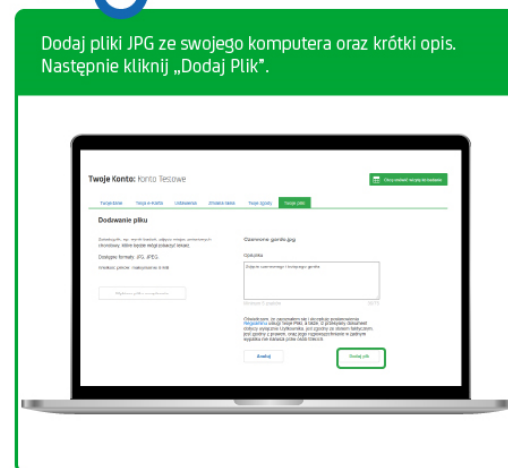
Krok 2.

Po kliknięciu w „Twoje pliki” pojawi się Regulamin, jeśli chcesz dodać pliki zaakceptuj go.



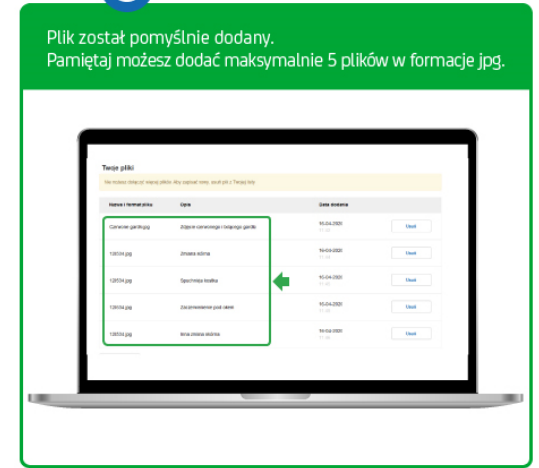
Krok 3.

Dodaj pliki JPG ze swojego komputera oraz krótki opis. Następnie kliknij „Dodaj Plik”.



Krok 4.

Plik został pomyślnie dodany. Pamiętaj możesz dodać maksymalnie 5 plików w formacie jpg.





Zapytaj Lekarza

- Funkcja Zapytaj Lekarza pozwala na skonsultowanie dodatkowych kwestii z lekarzem, u którego odbyła się konsultacja;
- Możliwość uzyskania porady po wizycie.



e – Recepta

e-Recepta na leki wcześniej zaordynowane może być wystawiona przez Lekarza LUX MED bez potrzeby konsultacji. Lekarz podejmuje decyzję na podstawie historii leczenia, a Pacjent może wprost udać się do apteki, aby wykupić lek.

Kontynuacja leczenia – wspieramy systemowo ciągłość leczenia naszych Pacjentów



PREREZERWACJA

Wystawienie skierowania na wizytę kontrolną powoduje powstanie pre-rezerwacji na tę wizytę w grafiku lekarza w okresie zbliżonym do sugerowanego terminu wizyty kontrolnej.

PREFERENCYJNE TERMINY

Jeżeli pre-rezerwacja nie jest możliwa* pacjent szuka terminy u innych lekarzy tej specjalności na preferencyjnych warunkach

JAK SIĘ ZAPISAĆ?

Pacjent powinien wykonać rezerwację na wizytę kontrolną w okresie 3 miesięcy do 7 dni przed sugerowanym terminem wizyty. W tym okresie LUX MED pozwala na zapis i utrzymuje pre-rezerwację



Pacjenci zagrożeni

Pacjentów zagrożonych obsługujemy natychmiast, zgodnie ze specjalną procedurą.



Skierowania CITO

Skierowania CITO są realizowane natychmiast, niezależnie od abonamentu.



Dzieci do 3 lat

Dzieci do 3 roku życia dostają preferencyjne terminy wizyt.



Wizyta kontrolna

Realizacja wizyt kontrolnych u tego samego lekarza* jest zapewniona ze specjalnej puli terminów.

Przede wszystkim bezpieczeństwo

Gdy jest taka potrzeba medyczna, zapewniamy Pacjentom priorytetowy dostęp do terminów wizyt, niezależnie od posiadanego wariantu opieki.

Dla Pacjentów o wyjątkowych potrzebach prowadzimy specjalne programy, m.in. program prowadzenia ciąży przez położną, opieka Primary nursing czy Onkonawigator dla Pacjentów onkologicznych

Pilna Pomoc Medyczna - 24/7

22 322 99 99

Pilna Pomoc Medyczna pozwala uzyskać niezwłoczne wsparcie w przypadkach wymagających szybkiej interwencji medycznej

Pilna Pomoc Medyczna umożliwia:

- **Uzyskanie telefonicznej pomocy medycznej pielęgniarki lub lekarza**

Gdy Pacjent potrzebuje natychmiastowej konsultacji z lekarzem. Jeśli zajdzie potrzeba odbycia wizyty stacjonarnej, Pacjent zostanie pokierowany do najbliższej Placówki Dyżurnej

- **Zamówienie wizyty domowej**

Gdy Pacjent nie jest w stanie samodzielnie jechać do placówki, w sprawie swojej bądź dziecka



Prowadzimy dyżury 24/7, by pomagać w pilnych przypadkach

Centrum Medyczne LUX MED ul. 1 sierpnia 8, Warszawa

- całodobowy dyżur pediatryczny i internistyczny
- dyżur stomatologiczny (w soboty, niedziele i święta, od 8:00 do 20:00)



Carolina LUX MED ul. Pory 78, Warszawa

- całodobowe ambulatorium urazowe dla dzieci i dorosłych
- całodobowy dyżur chirurgiczny dla dzieci



Szpital św. Elżbiety ul. Goszczyńskiego 1, Warszawa

- całodobowy dyżur chirurgiczny dla dorosłych



Pacjenci w Krakowie, Trójmieście, Poznaniu, Wrocławiu i Katowicach

mają dostęp do wyznaczonych placówek udzielających podstawowej pomocy doraźnej z reguły do godziny 22:00.

*Aktualne informacje zostaną przekazane podczas kontaktu z infolinią.



Reklamacje w LUX MED

Każdy Pacjent, który nie jest zadowolony z poziomu naszych usług może w prosty sposób złożyć reklamację.

Reklamację można złożyć wypełniając formularz na naszej stronie www w sekcji Kontakt. Formularz prowadzi krok po kroku. W zależności od tego, jaką formę kontaktu preferujesz, poprosimy Cię o podanie:



adresu – gdy chcesz otrzymać odpowiedź na piśmie,



adresu e-mail – gdy chcesz otrzymać odpowiedź drogą elektroniczną,



numeru telefonu – jeżeli chcesz, by skontaktował się z Tobą pracownik infolinii.

Jak można przekazać swoje uwagi i opinie dotyczące opieki medycznej?

Wszelkie uwagi, sugestie oraz informacje zwrotne można przekazać:

- Przez **formularz reklamacyjny** dostępny na stronie głównej www.luxmed.pl w zakładce „Dla Pacjentów”;
- Poprzez **Portal Pacjenta**;
- Poprzez email: opinie@luxmed.pl
- Poprzez ankiety, które wysyłamy tuż po usłudze e-mailem lub SMS. Ankiety wysyłamy losowo aby nie obciążać Państwa zbyt dużą ilością wiadomości. Jeśli chcą Państwo przekazać swoje uwagi, a nie dotarła do Państwa ankieta – zapraszamy do Portalu Pacjenta.

Zapoznajemy się z każdą nadesłaną opinią i kontaktujemy się z Pacjentami by lepiej zrozumieć zgłoszone w ankietach potrzeby. Analizujemy, wyciągamy wnioski i wdrażamy zmiany aby ciągle doskonalić naszą opiekę nad Pacjentami.

Gdzie uzyskać informacje na temat opieki medycznej LUX MED?

Odpowiedzi na wszelkie pytania związane z warunkami Grupowego Ubezpieczenia LUX MED można uzyskać kontaktując się z działem HR lub dzwoniąc na infolinię LUX MED 22 33 22 888.

Dodatkowo szczegółowy zakres pakietu medycznego można zweryfikować po zalogowaniu się na Portal Pacjenta.



Dziękujemy