



GRUPA
LUXMED

Przewodnik ubezpieczonego

LUXMED 
UBEZPIECZENIA

luxmed.pl

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

Materiał ma charakter wyłącznie pomocniczy. Szczegółowy zakres oraz warunki ubezpieczenia znajdziesz w OWU przekazanym Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego przed przystąpieniem do ochrony ubezpieczeniowej.

W razie sprzeczności tego dokumentu z OWU lub inną dokumentacją umowną, pierwszeństwo ma OWU lub inna dokumentacja umowna.

GRUPOWE UBEZPIECZENIE LUX MED

Jak przystąpić do Grupowego Ubezpieczenia LUX MED

Niezbędnych informacji o formie składania deklaracji przystąpienia do Grupowego Ubezpieczenia LUX MED udzieli Twój pracodawca.

Ubezpieczenie rozpoczyna się zawsze 1. dnia miesiąca.

Jak sprawdzić zakres ubezpieczenia?

Szczegółowe informacje dotyczące zakresu ochrony w ramach Twojego ubezpieczenia możesz sprawdzić:

- w dziale personalnym pracodawcy;
- kontaktując się z Infolinią: **22 33 22 888**.
- Za usługi nieobjęte umową zapłacisz zgodnie z zasadami i cennikiem obowiązującymi w danej placówce. Cennik usług medycznych jest dostępny na stronie www.luxmed.pl

Gdzie mogę skorzystać z ubezpieczenia?

Świadczenia ambulatoryjne są udzielane przez Grupę LUX MED, która jest strategicznym partnerem LUX MED Ubezpieczenia.

UMAWIANIE WIZYT I BADAŃ

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

Termin wizyty lub badania możesz zarezerwować:

- na Portalu Pacjenta,
- dzwoniąc na Infolinię: **22 33 22 888**.

Jak odwołać umówioną wizytę?

Jeśli nie możesz przyjść na wizytę, odwołaj ją z jak największym wyprzedzeniem. Dzięki temu inny Pacjent będzie mógł skorzystać z wolnego terminu.

Ze świadczeń można korzystać w:

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

W zależności od zakresu Twojego ubezpieczenia możesz korzystać także z naszych placówek specjalistycznych: LUX MED Diagnostyka, Poradni Zdrowia Psychicznego HARMONIA, LUX MED Stomatologia. Pełną listę znajdziesz na www.luxmed.pl.



Możesz to zrobić:

- wysyłając zwrotny SMS z tekstem NIE w odpowiedzi na SMS z potwierdzeniem wizyty;
- za pośrednictwem Portalu Pacjenta;
- kontaktując się z Infolinią: **22 33 22 888**.

Jak umówić się na wizytę w placówkach partnerskich?

Termin wizyty w placówkach partnerskich można rezerwować:

- telefonicznie – dzwoniąc bezpośrednio do placówki partnerskiej;
- osobiście – podczas wizyty w placówce.

OPIEKA MEDYCZNA W PLACÓWKACH

Jak korzystać z usług w placówce?

Przyjdź do placówki 10-15 minut przed umówioną wizytą.

Na dzień przed wizytą otrzymasz od nas SMS.

- Jeżeli w SMS-ie jest podany numer gabinetu – skieruj się bezpośrednio do niego.
- Jeżeli w SMS-ie nie ma numeru gabinetu – udaj się do recepcji.

Numer gabinetu możesz sprawdzić także na Portalu Pacjenta lub bezpośrednio w recepcji.

Pamiętaj o przygotowaniu dowodu tożsamości ze zdjęciem (możesz być poproszony o okazanie go w gabinecie lub recepcji).

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.

Jeżeli 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 tego dokumentu.

PORTAL PACJENTA

Czym jest Portal Pacjenta?

Portal Pacjenta to platforma online, dzięki której łatwo:

- zarezerwujesz i odwołasz wizytę;
- odbierzesz wyniki badań;
- zamówisz e-Receptę;
- skorzystasz z Konsultacji Online;
- zyskasz dostęp do swojej historii medycznej;
- umówisz badania Medycyny Pracy;
- sprawdzisz, które placówki są dostępne dla Ciebie w ramach Twojego ubezpieczenia.

Co jest potrzebne do uzyskania recepty na leki refundowane?

Konieczna jest weryfikacja w systemie eWUŚ – czyli potwierdzenie posiadania prawa do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków NFZ. Lekarzy Ubezpieczyciela mają dostęp do tego systemu.

Ubezpieczeni, 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 Ubezpieczonego 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 nim na wizytę?

Ubezpieczeni 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 oświadczenia możesz pobrać z naszej strony www.luxmed.pl (znajduje się on w zakładce „Dla Pacjentów – Pytania i odpowiedzi”).



Portal Pacjenta dostępny jest również w formie aplikacji mobilnej, którą można pobrać na urządzenia z systemami operacyjnymi iOS i Android.

Portal Pacjenta założysz w dwóch prostych krokach:

1. Wejdź na stronę portalpacjenta.luxmed.pl.
2. Wypełnij formularz i kliknij „ZAŁÓŻ KONTO”.

Całość trwa około 30 sekund.

Po wypełnieniu formularza już możesz umawiać i odwoływać wizyty. **Potwierdź swoją tożsamość, jeśli chcesz korzystać ze wszystkich funkcjonalności Portalu.**

Można to zrobić:

- na Portalu Pacjenta: <https://portalpacjenta.luxmed.pl> (dot. osób od 18. roku życia);

- dzwoniąc na numer Infolinii: 22 33 22 888;
- wypełniając formularz kontaktowy na <https://www.luxmed.pl/lp/zalozportalpacjenta/>;
- w placówce.

Jak zamówić receptę?

W ramach kontynuacji leczenia u lekarza Ubezpieczającego możesz zamówić 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 Ubezpieczyciela.

KONSULTACJA Z LEKARZEM TAKŻE BEZ WYCHODZENIA Z DOMU

Konsultacja telefoniczna

To pełnoprawna konsultacja lekarska, w czasie której lekarz może wystawić e-Receptę, e-Skierowanie czy e-Zwolnienie. Umów wizytę, a lekarz zadzwoni do Ciebie we wskazanym terminie.

Konsultacje Online na Portalu Pacjenta

W czasie konsultacji 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 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.

Pilna Pomoc Medyczna 24/7

Pilna Pomoc Medyczna pozwala uzyskać niezwłoczne wsparcie w przypadkach wymagających szybkiej interwencji medycznej: wezwiesz pogotowie, umówisz wizytę domową, uzyskasz fachową konsultację telefoniczną lub zostaniesz pokierowany do najbliższej placówki dyżurnej.

Jesteśmy przy telefonie 24h/7, gotowi nieść Ci natychmiastową pomoc!

Prosimy, zapamiętaj ten numer: **22 322 9999**.



BADANIA DIAGNOSTYCZNE

Chcąc wykonać badania diagnostyczne, należy się do nich odpowiednio przygotować. Informacje na ten temat znajdziesz na Portalu Pacjenta lub na stronie www.luxmed.pl, w zakładce „Dla Pacjentów – Pytania i odpowiedzi”.

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. Decyzję o wystawieniu skierowania, planie diagnostyki i leczeniu podejmuje lekarz na podstawie wskazań medycznych.

Czy inna osoba może odebrać wyniki badań w imieniu Ubezpieczonego ?

Aby umożliwić innej osobie odbiór wyników Twoich badań, wcześniej powinieneś tę osobę do tego upoważnić.

ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA

Gdzie mogę zgłosić roszczenie?

Roszczenie można zgłosić do LUX MED Ubezpieczenia:

- drogą pocztową na adres: LUX MED Ubezpieczenia, Dział Likwidacji Roszczeń, ul. Postępu 21C, 02-676 Warszawa;

WSŁUCHUJEMY SIĘ W TWÓJ GŁOS

Aby świadczyć Ubezpieczonym najlepszą opiekę, musimy wiedzieć co robimy dobrze, a nad czym musimy jeszcze pracować. Dlatego zachęcamy Cię do przekazywania nam informacji zwrotnych:

- w Portalu Pacjenta (w wersji www i w aplikacjach)
 - przez 7 dni po zrealizowanej konsultacji będziesz widzieć przycisk „Oceń wizytę”;
 - po rezerwacji i konsultacji online – gdy pojawi się ankieta;
 - zawsze, gdy chcesz nam coś przekazać – w ankiecie dostępnej na stronie, w zakładce „Oceń nas”;

Wzór oświadczenia znajdziesz na www.luxmed.pl w zakładce „Dla Pacjentów – Pytania i odpowiedzi – Dokumenty i formularze”. Wypełniony dokument zostaw w centrum medycznym Grupy LUX MED.



- drogą elektroniczną na adres e-mail: roszczenia.ubezpieczenia@luxmed.pl.

Formularze dostępne są na www.luxmed.pl w sekcji „Obsługa firm – Niezbędnik dla firm – Dokumenty i formularze”.

- poprzez ankiety, które wysyłamy mailem lub SMS-em. Ankiety wysyłamy losowo, aby nie obciążać Cię zbyt dużą liczbą e-maili i SMS-ów. Jeśli chcesz przekazać swoje uwagi, a nie dotarła do Ciebie ankieta – zapraszamy do Portalu Pacjenta.

Zapoznajemy się z każdą nadesłaną opinią.

Kontaktujemy się z Ubezpieczonymi, by lepiej zrozumieć zgłoszone w ankietach potrzeby. Analizujemy, wyciągamy wnioski i wdrażamy zmiany, aby ciągle doskonalić naszą opiekę.