

FAQ

1. W jaki sposób mam zapłacić za pakiet medyczny?

Faktura za pakiet medyczny jest wystawiana do 5. dnia każdego miesiąca.
Możesz ją otrzymać mailowo lub pocztą - zależnie od tego, co zostało ustalone w umowie.
Na opłacenie faktury masz co najmniej 10 dni od momentu jej doręczenia.
Płatności można dokonać przelewem bankowym lub na pocztę.

2. Gdzie zadzwonić w sprawie płatności lub zmian w umowie?

W każdej sprawie dotyczącej płatności lub zmian w umowie możesz skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta Fortum.
Zadzwoń pod numer 122 100 000 lub napisz na adres infopolska@fortum.com.

3. W jaki sposób umówić wizytę?

Wizytę możesz umówić:

- przez Infolinię LuxMed - 22 33 22 888,
- przez Portal Pacjenta dostępny na stronie www.luxmed.pl (po rejestracji i aktywacji konta),
- przez komunikator e-center na stronie www.luxmed.pl,
- osobiście w placówce,
- innym sposobem wskazanym przez LuxMed.

4. Jak działają standardy dostępności?

Standardy dostępności określają maksymalny czas oczekiwania na wizytę u lekarza lub badanie w placówkach LuxMed - zarówno własnych, jak i współpracujących.
Jeśli LuxMed nie zapewni świadczenia w terminie, możesz skorzystać z wizyty w innej prywatnej placówce i ubiegać się o zwrot kosztów (refundację).

Gwarancja terminu wizyty zawarta w standardach dostępności dotyczy dostępu do konkretnego świadczenia zdrowotnego w granicach administracyjnych miejscowości i w promieniu 30 km od granic miejscowości, w której znajduje się placówka własna pod marką LUX MED lub Medycyna Rodzinna.

Gwarancja nie dotyczy:

- terminu dostępu do konkretnej placówki medycznej
- terminu dostępu do wymienionego przez Osobę Uprawnioną z imienia i nazwiska lekarza
- lub innego personelu medycznego
- terminu dostępu w trakcie preferowanego przez Osobę uprawnioną przedziału czasowego.

Aby skorzystać z refundacji, należy złożyć wniosek do LuxMed w ciągu 3 miesięcy od skorzystania ze świadczenia.

Adres do wysyłki:
LuxMed Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 94
00-807 Warszawa
Z dopiskiem: Refundacja

FAQ

Dokumenty dostępne są pod linkiem:

* Standardy dostępności

https://sklep.fortum.pl/app/uploads/2024/10/fortum_med_-_standardy_dostepnosci_1_.pdf

* Wniosek o refundację

https://sklep.fortum.pl/app/uploads/2024/10/wniosek_o_refundacje_lux_med.pdf

lub na stronie internetowej Fortum w sekcji „Pliki do pobrania”.

5. Nie jestem widoczny w systemie LuxMed, co zrobić?

Sprawdź, czy dane w umowie są poprawne. Jeśli wszystko się zgadza, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta Fortum.

Zadzwoń pod numer 122 100 000 lub napisz na adres infopolska@fortum.com.

6. Jak zarejestrować się na Portalu Pacjenta?

Wejdź na <https://portalpacjenta.luxmed.pl> i załóż konto.

Aby uzyskać pełny dostęp do e-rezerwacji, zgłoś się do recepcji w placówce LuxMed - po potwierdzeniu tożsamości pracownik aktywuje dostęp.

7. Czy mogę zmienić swój pakiet medyczny?

Tak, możesz zmienić pakiet medyczny - niezależnie od tego, czy chcesz wybrać wyższy czy niższy wariant. Zmiana jest możliwa po 12 miesiącach od aktywacji pakietu lub ostatniej zmiany.

Aby zgłosić zmianę, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta Fortum.

Zadzwoń pod numer 122 100 000 lub napisz na adres infopolska@fortum.com.

8. Czy można umówić wizytę z lekarzem w języku angielskim/rosyjskim/ukraińskim?

Tak. W LuxMed pracują lekarze mówiący w tych językach.

Zgłoś taką potrzebę podczas umawiania wizyty.

9. Jak dobrać stomatologię do pakietu medycznego?

Aby dokupić pakiet stomatologiczny, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta Fortum.

Zadzwoń pod numer 122 100 000 lub napisz na adres infopolska@fortum.com.

10. Czy mogę wybrać lekarza, do którego chcę pójść?

Tak, możesz wskazać preferowanego lekarza.

Pamiętaj jednak, że w takim przypadku standardy dostępności mogą nie obowiązywać - czas oczekiwania może być dłuższy.

11. Czy mogę korzystać z usług tylko w swoim mieście, czy w całej Polsce?

Możesz korzystać z usług LuxMed na terenie całej Polski - zarówno w placówkach własnych, jak i współpracujących.

FAQ

12. Od kiedy będę mógł korzystać z pakietu?

Start pakietu zależy od daty zawarcia umowy i dokonania płatności.

* Jeśli umowa została zawarta między 11. a 25. dniem miesiąca - pakiet aktywuje się 1. dnia kolejnego miesiąca.

* Jeśli umowa została zawarta między 25. dniem poprzedniego miesiąca a 10. dniem bieżącego - pakiet aktywuje się 15. dnia bieżącego miesiąca.

Pakiet może zostać aktywowany najwcześniej od 1. lub 15. dnia miesiąca.

O terminie aktywacji zostaniesz poinformowany SMS-em.

13. Ubezpieczenie do karty pobytu a pakiet medyczny – czym się różnią?

Ubezpieczenie wymagane do karty pobytu pokrywa koszty leczenia tylko w nagłych przypadkach i do określonej kwoty.

Pakiet medyczny daje dostęp do prywatnych konsultacji i badań w LuxMed - bez skierowania, bez limitu kwoty.

Pakiet medyczny nie spełnia wymogów prawnych do uzyskania karty pobytu.

14. Jak zakończyć umowę na pakiet medyczny?

Umowę możesz wypowiedzieć z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

Wypowiedzenie możesz przesłać:

- listownie na adres Fortum
ul. Marynarki Polskiej 197
80-868 Gdańsk,
- jako skan lub zdjęcie własnoręcznie podpisanego dokumentu na adres infopolska@fortum.com,
- jako wiadomość e-mail (jeśli wysyłasz z adresu wskazanego w umowie).