

## 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](mailto:infopolska@fortum.com).

### 3. W jaki sposób umówić wizytę?

Wizytę możesz umówić:

- przez Infolinię EnelMed - 22 23 07 007
- przez Portal Pacjenta dostępny na stronie <https://online.enel.pl/lp/> (po rejestracji i aktywacji konta),
- osobiście w placówce,
- innym sposobem wskazanym przez EnelMed.

### 4. Jak działają standardy dostępności?

Terminy wizyt ustalane są indywidualnie z placówką EnelMed. Operator nie gwarantuje maksymalnego czasu oczekiwania ani nie przewiduje refundacji w przypadku jego przekroczenia.

### 5. Nie jestem widoczny w systemie Enelmed, 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](mailto:infopolska@fortum.com).

### 6. Jak zarejestrować się na Portalu Pacjenta?

Wejdź na <https://online.enel.pl> i załóż konto.  
Aby uzyskać pełny dostęp, należy dopełnić formalności rejestracyjnych.

### 7. Czy mogę zmienić swój pakiet medyczny?

Tak, możesz zmienić pakiet medyczny.

\* Zmiana na wyższy pakiet możliwa jest w dowolnym momencie - obowiązuje od 1. dnia kolejnego miesiąca, jeśli zgłoszenie nastąpiło do 25. dnia miesiąca.

\* Zmiana na niższy pakiet możliwa jest po 12 miesiącach od aktywacji 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](mailto:infopolska@fortum.com).

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

Tak. W EnelMed pracują lekarze mówiący w tych językach.

Zgłoś taką potrzebę podczas umawiania wizyty.

## FAQ

### 9. 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.

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

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

### 11. Od kiedy będę mógł korzystać z pakietu?

Pakiet medyczny EnelMed aktywuje się w zależności od daty zawarcia umowy.

\* Jeśli umowa została zawarta do 25. dnia miesiąca, pakiet zacznie działać od 1. dnia kolejnego miesiąca.

\* Jeśli umowa została zawarta po 25. dniu miesiąca, pakiet aktywuje się od 1. dnia drugiego kolejnego miesiąca.

O dokładnym terminie aktywacji zostaniesz poinformowany SMS-em.

### 12. 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 EnelMed - bez skierowania, bez limitu kwoty.

Pakiet medyczny nie spełnia wymogów prawnych do uzyskania karty pobytu.

### 13. 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](mailto:infopolska@fortum.com),
- jako wiadomość e-mail (jeśli wysyłasz z adresu wskazanego w umowie).