

Przewodnik ubezpieczonego

Ubezpieczenie ambulatoryjne

LUXMED 
UBEZPIECZENIA

www.luxmed.pl

Przewodnik ubezpieczonego

Witaj w przewodniku po ubezpieczeniu!

Znajdziesz tu najważniejsze informacje o tym, jak korzystać z ubezpieczenia, oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

Pamiętaj, że przewodnik ma charakter wyłącznie pomocniczy. Dokładny zakres i warunki ubezpieczenia określają postanowienia OWU, które otrzymałeś od pracodawcy przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej.

Jak mogę sprawdzić zakres mojego ubezpieczenia?	str. 3
Gdzie mogę skorzystać z ubezpieczenia?	str. 4
Umawianie i odwoływanie wizyt	str. 5
Konsultacje zdalne – online i telefoniczne	str. 9
Opieka medyczna w placówkach – jak z niej korzystać?	str. 11
Portal Pacjenta	str. 14
E-Recepty – jak je zamawiać?	str. 17
Badania diagnostyczne	str. 18
Jak uzyskać zwrot kosztów leczenia poniesionych poza LUX MED?	str. 19
Twoja opinia o naszych usługach	str. 21

Łatwa nawigacja, kliknij i przejdź do wybranego tematu





Jak sprawdzić zakres pakietu?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH



Szczegółowe informacje dotyczące zakresu usług realizowanych w ramach Twojego ubezpieczenia możesz sprawdzić:



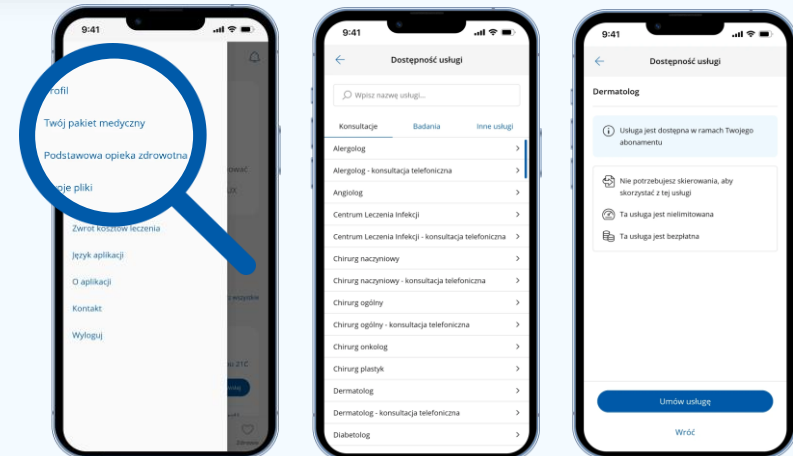
W **DZIALE PERSONALNYM**
PRACODAWCY;



KONTAKTUJĄC SIĘ Z INFOLINIĄ
POD NUMEREM **22 33 22 888**



NA **PORTALU PACJENTA.**



Za usługi nieobjęte umową zapłacisz zgodnie z cennikiem i zasadami obowiązującymi w danej placówce. Cennik usług medycznych jest dostępny na stronie www.luxmed.pl

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Gdzie można skorzystać z ubezpieczenia?

Operatorem medycznym realizującym świadczenia ambulatoryjne w imieniu LUX MED Ubezpieczenia jest LUX MED Sp. z o.o., który oddaje do Twojej dyspozycji:



CENTRA MEDYCZNE LUX MED I MEDYCZYNA RODZINNA,

których lista znajduje się na:

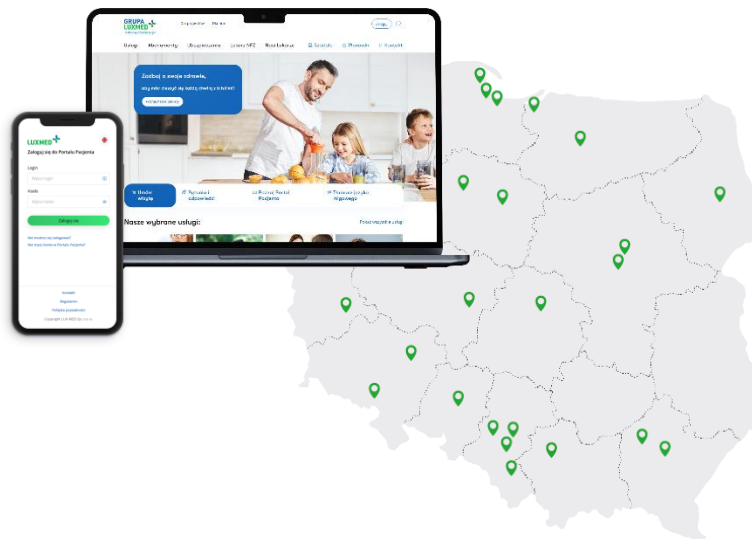
- www.luxmed.pl
- Portalu Pacjenta



PLACÓWKI PARTNERSKIE,

których adresy możesz sprawdzić:

logując się do Portalu Pacjenta;
dzwoniąc na infolinię: 22 33 22 888.



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



strona www

www.luxmed.pl



Infolinia

22 33 22 888



Portal Pacjenta

<https://portalpacjenta.luxmed.pl/>

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

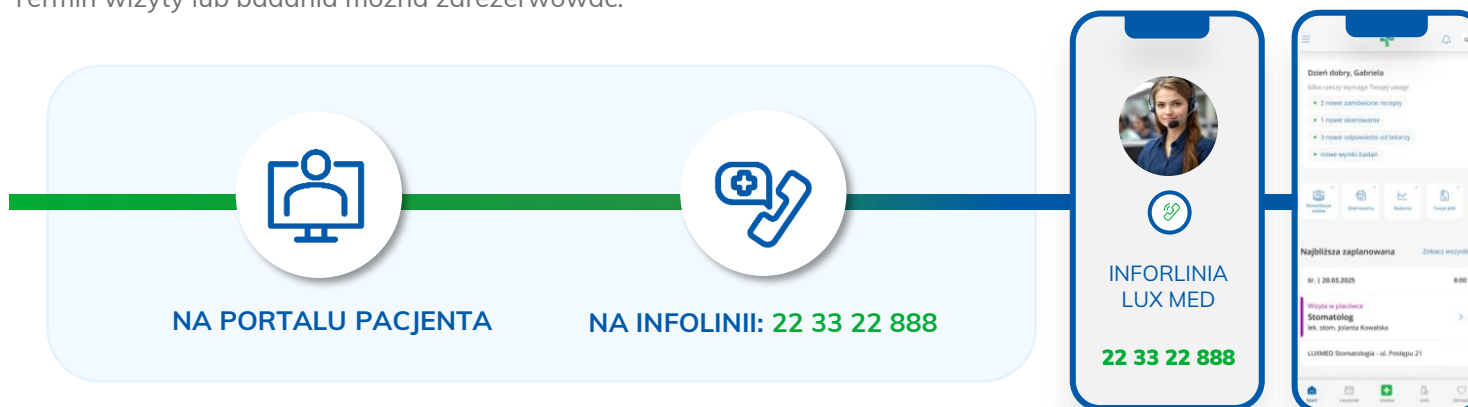
ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak umówić się na wizytę?

Jak umówić się na wizytę w centrach medycznych LUX MED i Medycyny Rodzinnej?

Termin wizyty lub badania można zarezerwować:



Jak umówić się na wizytę w placówkach partnerskich LUX MED?

Termin wizyty lub badania można zarezerwować:



ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak umówić się na wizytę?

Jak umówić się na badania medycyny pracy?*

* Dotyczy tylko pracowników uprawnionych do korzystania ze świadczenia. Szczegółowy zakres świadczenia został określony w umowie z pracodawcą.



Online na **PORTALU PACJENTA**
lub na stronie www.mp.luxmed.pl



Na **INFOLINII MEDYCZYNY PRACY**
pod nr **22 33 81 666**
(pn.-pt. w godz. 7:00 – 19:00)

Operator zapyta Cię o numer
lub o kod autoryzacyjny
skierowania.



Przez **FORMULARZ KONTAKTOWY**
na www.luxmed.pl w sekcji
„Dla Firm”, w zakładce „Medycyna
Pracy”, dołącz do zgłoszenia skan
skierowania

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak odwołać umówioną wizytę?

Odwoływanie wizyt jest niezwykle ważne. Możesz to zrobić:



WYSYŁAJĄC SMS Z TEKSTEM „NIE”
W ODPOWIEDZI NA SMS
Z POTWIERDZENIEM WIZYTY



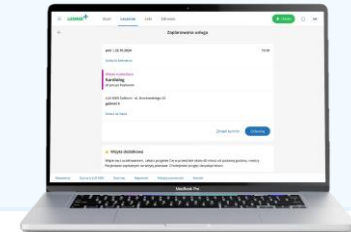
Jeżeli masz zaplanowaną więcej niż
jedną wizytę, prosimy o wskazanie,
która z nich powinna zostać
odwołana.



KONTAKTUJĄC SIĘ Z INFOLINIĄ
POD NUMEREM: 22 33 22 888



ZA POŚREDNICTWEM
PORTALU PACJENTA



ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Pilna Pomoc Medyczna 24/7

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

W ten sposób możesz:



weszać pogotowie



uzyskać fachową
konsultację telefoniczną



zostać pokierowanym
do najbliższej
placówki dyżurnej



**Jesteśmy przy
telefonie 24 godziny
przez 7 dni
w tygodniu.**

**Jeśli potrzebujesz pomocy,
prosimy dzwonić pod numer
22 322 9999**

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

**KONSULTACJE
ZDALNE**

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Konsultacja telefoniczna – jak działa i jak mogę ją umówić?

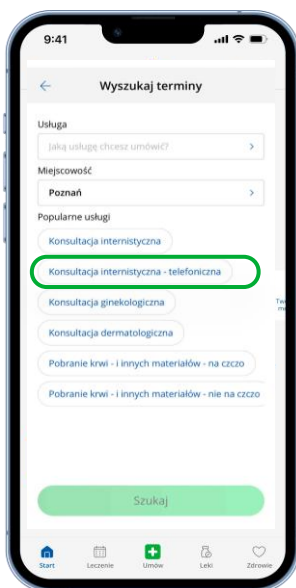
To pełnoprawna konsultacja lekarska, w czasie której lekarz może wystawić:

e-Receptę

e-Skierowanie

e-Zwolnienie

Konsultację telefoniczną możesz umówić niezależnie od swojego miejsca pobytu:



NA PORTALU PACJENTA

- po wybraniu usługi z dopiskiem **Konsultacja telefoniczna**



**NA INFOLINII:
22 33 22 888**



STACJONARNIE

- podczas wizyty
w placówce



Jak działa konsultacja telefoniczna?

Lekarz zadzwoni do Ciebie we wskazanym terminie po umówieniu wizyty.

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

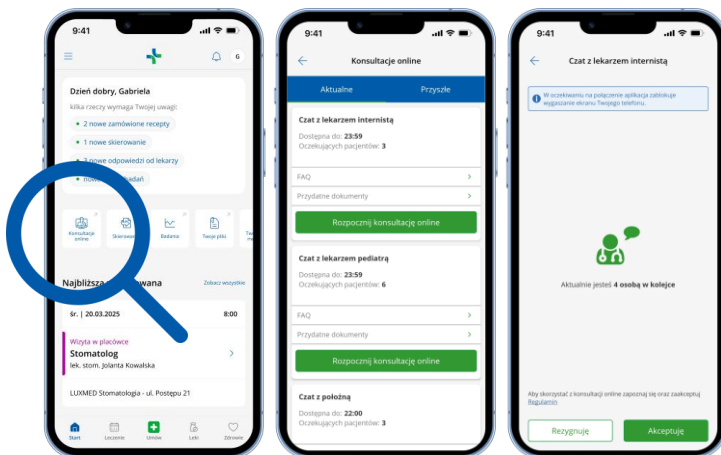
BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Konsultacja online na Portalu Pacjenta

Konsultacje online mają formę **czatu lub video-czatu**. Po prostu zacznij rozmowę i poczekaj, aż lekarz się zgłosi.



W czasie konsultacji możesz m.in. omówić niepokojące **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**.



Na podstawie rozmowy online lekarz może wystawić Ci także **e-Receptę**.

WARTO WIEDZIEĆ

Konsultacje zdalne są w 100% bezpieczne i bardzo wygodne. Możesz skorzystać z nich w dogodnym terminie, od wczesnych godzin porannych, do późnych godzin wieczornych.

Usługę realizują Ci sami lekarze specjaliści, którzy przyjmują w placówkach, a podczas konsultacji **możesz dostać skierowanie, receptę i zwolnienie lekarskie.**

Konsultacje telefoniczne dla większości specjalizacji są odmiejscowione – system przeszuka grafiki lekarzy w całej Polsce. Dzięki temu masz więcej dostępnych terminów.

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Opieka medyczna w placówkach – jak z niej korzystać?



PRZYJDŹ DO PLACÓWKI
10-15 MINUT PRZED
UMÓWIONĄ WIZYTĄ.



NA DZIEŃ PRZED WIZYTĄ
OTRZYMASZ OD NAS SMS.



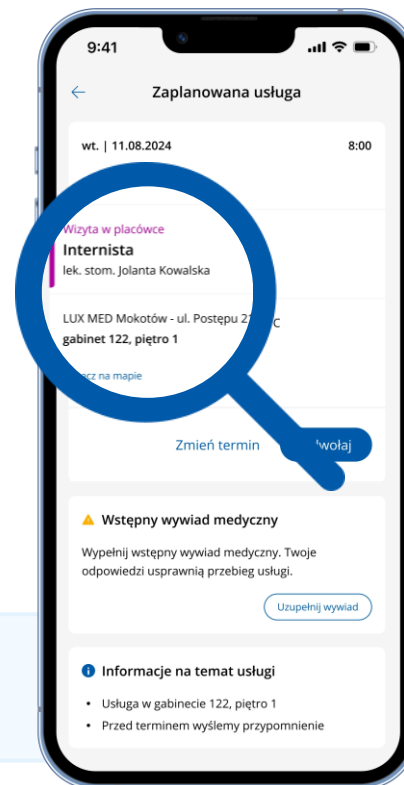
Jeżeli w SMS-ie jest podany
numer gabinetu skieruj się
bezpośrednio do niego.



Jeżeli w SMS-ie nie ma numeru
gabinetu udaj się do recepcji.



Numer gabinetu możesz sprawdzić
także na **PORTALU PACJENTA.**



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

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Opieka medyczna w placówkach – jak z niej korzystać?

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.

Co jest potrzebne do otrzymania recepty na leki refundowane?

- Konieczna jest weryfikacja w systemie eWUŚ – czyli **potwierdzenie posiadania prawa do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków NFZ** (lekarze 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 odmówienia przez Ubezpieczonego wypełnienia oświadczenia o prawie do świadczeń, **recepta będzie wystawiona jako pełnopłatna**. Weryfikacja w systemie eWUŚ jest ważna wyłącznie w dniu (dobie) realizacji świadczenia.

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Opieka medyczna w placówkach – jak z niej korzystać?

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 luxmed.pl (znajduje się on w zakładce **Dla Pacjentów – Pytania i odpowiedzi**).

www.luxmed.pl/dla-pacjenta/

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Portal Pacjenta – czym jest i jakie ma funkcjonalności?

Portal Pacjenta to Twój cyfrowy asystent zdrowia.
Dzięki niemu masz wszystkie przydatne usługi LUX MED w jednym miejscu!

Portal Pacjenta to wygodne rozwiązanie, dzięki któremu możesz m.in.:



zarezerwować lub
odwołać wizytę



zamówić e-Receptę



odebrać wyniki
badań



zyskać dostęp
do swojej historii
medycznej



skorzystać
z konsultacji online



sprawdzić, które
placówki są dostępne
w ramach różnych
pakietów



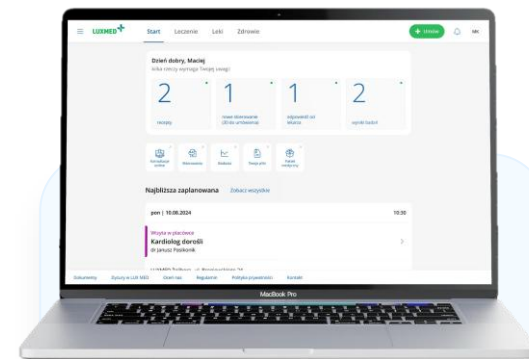
umówić badania
medycyny pracy



sprawdzić, które
usługi są dostępne
w ramach mojego
pakietu

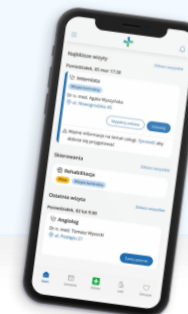


Dbamy o bezpieczeństwo Twoich danych medycznych zgromadzonych w Portalu.



Mamy również **mobilną wersję Portalu Pacjenta**.

Aplikacja jest dostępna na urządzeniach z systemami operacyjnymi **iOS** oraz **Android**.



ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak uzyskać dostęp do Portalu Pacjenta?

Z Portalu możesz korzystać w **aplikacji mobilnej** lub w **przeglądarce internetowej**.

na komputerze

W przeglądarce internetowej:

1

Wejdź na stronę

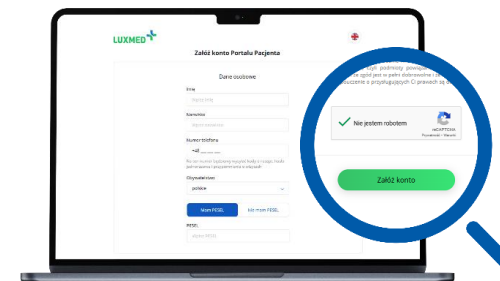
portalpacjenta.luxmed.pl



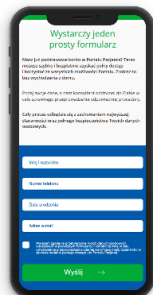
2

Wypełnij formularz, a następnie kliknij

Załącz konto



3



Po wypełnieniu formularza można już umawiać i odwoływać wizyty. Aby skorzystać ze wszystkich funkcjonalności Portalu Pacjenta, należy potwierdzić swoją tożsamość.

Można to zrobić:

- na Portalu Pacjenta portalpacjenta.luxmed.pl (dot. osób od 18. r.ż.);
- dzwoniąc na numer infolinii 22 33 22 888;
- wypełniając formularz kontaktowy na luxmed.pl/lp/zalozportalPacjenta;
- w placówce.

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak uzyskać dostęp do Portalu Pacjenta?

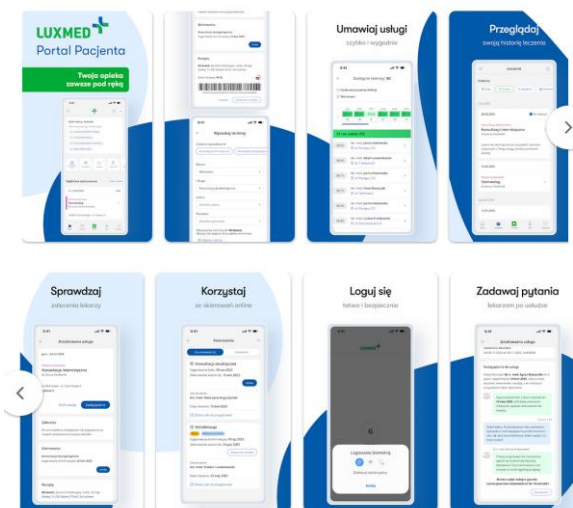
W aplikacji mobilnej:

1

Pobierz Portal Pacjenta.
Zeskanuj kod QR właściwy dla Twojego smartfona.



na smartfonie



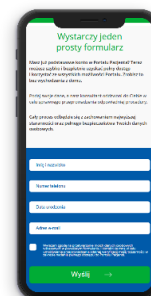
2

Wypełnij formularz i kliknij **ZAŁÓŻ KONTO**.

3

Uzyskaj pełny dostęp do funkcji:

- Zaloguj się do Portalu Pacjenta;
- Kliknij **POTWIERDŹ TOŻSAMOŚĆ**;
- Wybierz swój bank i postępuj wg instrukcji



ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak zamówić e-Receptę?

W ramach kontynuacji leczenia w LUX MED, możesz zamówić e-Receptę za pośrednictwem:

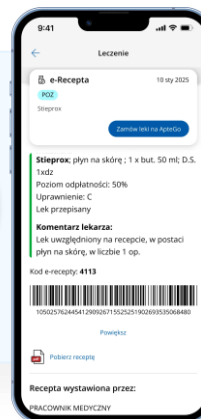
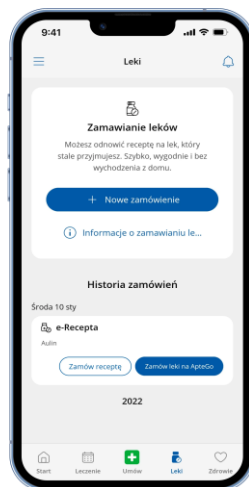
PORTALU PACJENTA
W ZAKŁADCE „RECEPTY –
ZAMÓW RECEPTĘ”



INFOLINII 22 33 22 888;



RECEPCJI.



Po wypisaniu e-Recepty otrzymasz SMS
z informacją o wystawieniu e-Recepty
przez lekarza.



Możliwość zamówienia e-Recept dotyczy leków, które były już przepisane przez lekarza LUX MED.

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

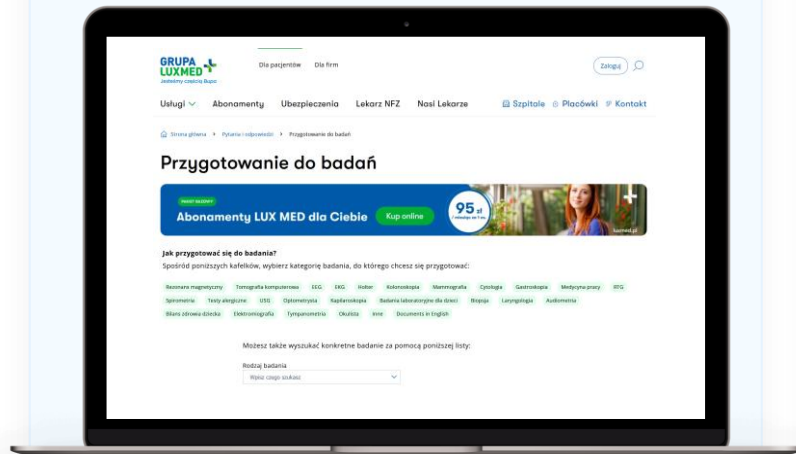
Badania diagnostyczne

Jak przygotować się do badania?

Informacje na temat przygotowania się do najczęściej wykonywanych badań znajdują się na:

www.luxmed.pl/dla-pacjenta/

w zakładce
„Dla Pacjentów – Pytania i odpowiedzi”



Portalu Pacjenta



ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

**BADANIA
DIAGNOSTYCZNE**

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Badania diagnostyczne

Jaki jest termin ważności skierowania na badania laboratoryjne i diagnostyczne?



Termin ważności skierowania na wszystkie badania laboratoryjne i diagnostyczne wynosi **6 miesięcy**.

Termin może być inny, jeżeli lekarz zaleci inaczej oraz zaznaczy informację na skierowaniu.

Decyzję o wystawieniu skierowań, planie diagnostyki i leczenia podejmuje lekarz na podstawie wskazań medycznych.

Czy inna osoba może odebrać wyniki badań w moim imieniu?

www.luxmed.pl/dla-pacjenta/

w zakładce
„Dla Pacjentów – Pytania i odpowiedzi”



- Aby inna osoba mogła odbierać wyniki Twoich badań, **musi zostać ona do tego upoważniona**.
- Wzór upoważnienia znajduje się na stronie www.luxmed.pl w zakładce „Dla Pacjentów – Pytania i odpowiedzi”.
- Wypełniony dokument **złóż w centrum medycznym LUX MED**.

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak uzyskać zwrot kosztów leczenia poniesionych w placówkach poza LUX MED?

→
Sprawdź, czy Twój zakres ubezpieczenia zawiera uprawnienia do refundacji.

→
Zapoznaj się z wykazem świadczeń dostępnym u Twojego pracodawcy - znajdziesz w nim m.in. informację, **jaki zakres usług Ci przysługuje i jakie dokumenty będą Ci potrzebne**, aby udokumentować poniesione koszty.

→
Skorzystaj ze świadczenia ambulatoryjnego i **dokonaj płatności**. **Pobierz fakturę VAT lub rachunek** za wykonane świadczenie i dopilnuj, by zawierała ona specyfikację wykonanych usług niezbędną do dokonania zwrotu kosztów.

Jak dokonać zgłoszenia o zwrot kosztów poniesionych na usługi zdrowotne w ramach standardów dostępności?



Wypełnij i podpisz Wniosek o refundację do LUX MED Ubezpieczenia a następnie prześlij :



**DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
NA ADRES E-MAIL:**

roszczenia.ubezpieczenia@luxmed.pl;



**DROGĄ POCZTOWĄ
NA ADRES:**

**LUX MED Ubezpieczenia
Dział Likwidacji Roszczeń**
ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa.

<https://www.luxmed.pl/dla-firm/obsługa-firm>

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

ZAKRES PAKIETU –
JAK GO SPRAWDZIĆ?

GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ
Z UBEZPIECZENIA?

UMAWIANIE I
ODWOŁYWANIE WIZYT

KONSULTACJE
ZDALNE

OPIEKA MEDYCZNA
W PLACÓWKACH

PORTAL PACJENTA

E-RECEPTY

BADANIA
DIAGNOSTYCZNE

ZWROT KOSZTÓW
LECZENIA

TWOJA OPINIA
O USŁUGACH

Jak mogę przekazać swoje uwagi i opinie dotyczące realizacji świadczeń objętych zakresem ubezpieczenia?



Zdanie naszych Pacjentów jest dla nas kluczowe, dlatego też nieustannie rozwijamy narzędzia, które umożliwiają nam poznanie Waszych opinii. Zachęcamy do wypełniania ankiety satysfakcji dotyczącej konsultacji lekarskiej.

Wszelkie uwagi, sugestie oraz informacje zwrotne można przekazać poprzez:

Portalu Pacjenta

- ✓ przez 7 dni po zrealizowaniu konsultacji widoczny będzie **przycisk „Oceń wizytę”**;
- ✓ po rezerwacji i konsultacji online – gdy pojawi się ankieta;
- ✓ w każdej chwili w ankiecie dostępnej na stronie **w zakładce „Oceń nas”**.

Ankiety

- ✓ które wysyłamy tuż po usłudze e-mailem lub SMS-em;
- ✓ ankiety wysyłamy losowo, aby nie obciążać Cię zbyt dużą ilością wiadomości;
- ✓ jeśli chcesz przekazać swoje uwagi, a nie dotarła do Ciebie 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.

**Cieszymy się, że będziemy mogli
dbać o Twoje zdrowie.**

Jeśli masz dodatkowe pytania, skontaktuj się z naszą infolinią pod nr 22 33 22 888.