



Przewodnik Pacjenta

Opieka Medyczna w Twojej firmie

opiekadlafirm.luxmed.pl

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

CIESZYMY SIĘ, ŻE MOŻEMY SIĘ O CIEBIE TROSZCZYĆ



Umawianie wizyt i badań

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

Termin wizyty lub badania można zarezerwować za pośrednictwem:

- **Internetu** – po zalogowaniu się do Portalu Pacjenta lub na stronie rezerwacja.luxmed.pl
- **Infolinii**, dzwoniąc pod numer: **22 33 22 888**.

Jak odwołać umówioną wizytę?

Odwoływanie wizyt jest niezwykle ważne, ponieważ dzięki temu inny Pacjent może skorzystać z pomocy lekarza.

Możesz to zrobić:

- wysyłając zwrotny **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),
- za pośrednictwem **Portalu Pacjenta**,
- kontaktując się z **infolinią** pod numerem: **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, w której chcemy zarezerwować wizytę,
- **osobiście** – podczas wizyty w placówce partnerskiej.

Jak umówić się na badania medycyny pracy?

Termin badania medycyny pracy można zarezerwować:

- online, na stronie mp.luxmed.pl lub logując się do **Portalu Pacjenta**.
- dzwoniąc pod numer: **22 33 81 666**, od poniedziałku do piątku w godz. 7.00-19.00.

Operator zapyta Cię o informacje ze skierowania, dlatego miej je przy sobie.

- korzystając z formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.luxmed.pl w sekcji Dla Pacjentów, w zakładce Kontakt; wypełniając formularz należy pamiętać o konieczności przestania skanu skierowania.



Zakres usług

Jak sprawdzić zakres usług?

Szczegółowe informacje dotyczące zakresu usług realizowanych w ramach Twojego abonamentu są dostępne:

- w dziale personalnym pracodawcy,
- u innej osoby wyznaczonej do kontaktów z LUX MED.

Zakres usług można również sprawdzić 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 opieki medycznej?

Możesz korzystać z usług w:

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

Dostęp do poszczególnych placówek jest określony w umowie. Adresy placówek i zakres świadczonych przez nie usług można znaleźć na Portalu Pacjenta.



Portal Pacjenta

Czym jest Portal Pacjenta i kto może z niego korzystać?

Portal Pacjenta to wygodne rozwiązanie online, które umożliwia:

- umawianie wizyt
- odbieranie wyników badań
- sprawdzanie zaleceń lekarskich
- zamawianie recept
- konsultacje online z lekarzem
- sprawdzenie historii medycznej

Regulamin korzystania z Portalu Pacjenta znajduje się na www.luxmed.pl oraz w naszych recepcjach. Do korzystania z narzędzia uprawnieni są wszyscy Pacjenci posiadający aktywny pakiet medyczny wykupiony w Grupie LUX MED. Dodatkowe informacje na temat uzyskania dostępu do Portalu Pacjenta znajdziecie na naszej stronie www.luxmed.pl w zakładce Niezbędnik.

Portal Pacjenta dostępny jest także w wersji mobilnej. Bezpłatna aplikacja jest dostępna na urządzenia z systemami operacyjnymi iOS oraz Android.

Jak uzyskać dostęp do Portalu Pacjenta?

Dostęp do Portalu Pacjenta można aktywować samodzielnie, jednak będzie to możliwe wyłącznie wtedy, jeśli udostępnisz swój numer telefonu komórkowego, na który prześlemy hasło uruchamiające konto.

Na stronie <https://portalpacjenta.luxmed.pl/> możesz się zarejestrować, wpisując w odpowiednich polach swoje dane (imię, nazwisko, PESEL, e-mail, numer telefonu komórkowego, a także swój login). Hasło do pierwszego logowania wysyłane jest przez SMS.

Aby uzyskać dostęp do wszystkich funkcji Portalu Pacjenta (II poziom), w tym również do przeglądania wyników badań online oraz korzystania z konsultacji online, należy osobiście zgłosić się do dowolnego stanowiska recepcyjnego w centrum medycznym Grupy LUX MED, aby zweryfikować dane osobowe i podpisać regulamin.



Opieka medyczna w placówkach

Jak korzystać z usług w placówce?

Przyjdź do placówki 10 – 15 minut przed umówioną wizytą i potwierdź ją:

- odpowiadając „**TAK**” na **SMS** (dostaniesz go 15 minut przed wizytą)*,
- przez stronę mobilną **jestem.luxmed.pl**,*
- lub bezpośrednio w recepcji.

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

**Dotyczy konsultacji lekarskich i wybranych badań wykonywanych w ramach abonamentu (bez dopłat) dla osób dorosłych.*

W placówkach partnerskich Grupy LUX MED możesz być poproszony dodatkowo o okazanie Karty Pacjenta (plastikowej) lub e-Karty Pacjenta (w wersji elektronicznej na swoim urządzeniu mobilnym lub wydrukowanej), którą znajdziesz na Portalu Pacjenta.



Satysfakcja Pacjenta

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.

Nasi Pacjenci mają teraz możliwość oceniania usług w wygodny dla nich sposób poprzez:

- Portal Pacjenta
- e-mail
- SMS

Jak mogę przekazać swoje uwagi i opinie dotyczące opieki medycznej?

Wszelkie uwagi oraz sugestie możesz przekazać:

- poprzez formularz reklamacji dostępny na głównej stronie **www.luxmed.pl** w sekcji Dla Pacjentów,
- mailowo, na adres: **obsługa.klienta@luxmed.pl**,
- bezpośrednio każdemu pracownikowi recepcji lub infolinii.