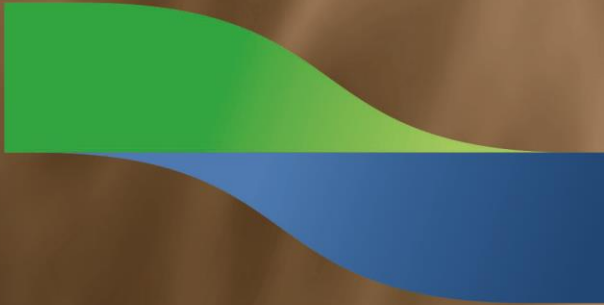


**GRUPA
LUXMED** 

Jesteśmy częścią 

**PRZEWODNIK
PACJENTA**



SPIS TREŚCI

ZAKRES USŁUG	3
JAK SPRAWDZIĆ ZAKRES USŁUG?	3
GDZIE MOŻNA SKORZYSTAĆ Z OPIEKI MEDYCZNEJ?.....	3
UMAWIANIE WIZYT I BADAŃ.....	3
JAK UMÓWIĆ SIĘ NA WIZYTĘ W CENTRACH MEDYCZNYCH GRUPY LUX MED?	3
JAK ODWOŁAĆ UMOWIONĄ WIZYTĘ?	3
JAK UMÓWIĆ SIĘ NA WIZYTĘ W PLACÓWKACH PARTNERSKICH?	3
JAK UMÓWIĆ SIĘ NA BADANIA MEDYCZYNY PRACY?.....	4
PORTAL PACJENTA	4
CO TO JEST PORTAL PACJENTA I KTO MOŻE Z NIEGO KORZYSTAĆ?	4
JAK UZYSKAĆ DOSTĘP DO PORTALU PACJENTA?	4
POMOC W NAGŁYCH SYTUACJACH	4
CO ZROBIĆ W SYTUACJACH WYMAGAJĄCYCH NAGŁEJ POMOCY?.....	4
KIEDY I W JAKI SPOSOB MOGĘ WEZWAĆ LEKARZA DO DOMU?	4
OPIEKA MEDYCZNA W PLACÓWKACH	5
CO JEST POTRZEBNE, ABY SKORZYSTAĆ Z USŁUGI W PLACÓWCE?	5
JAKIE DANE SĄ POTRZEBNE DO WYSTAWIENIA ZWOLNIENIA LEKARSKIEGO?	5
CZY CZŁONEK RODZINY LUB INNA OSOBA, KTÓRA NIE JEST OPIEKUNEM PRAWNYM DZIECKA MOŻE PRZYJŚĆ Z DZIECKIEM NA WIZYTĘ I NA JAKICH WARUNKACH?	5
CO JEST POTRZEBNE DO UZYSKANIA RECEPTY NA LEKI REFUNDOWANE?	5
BADANIA DIAGNOSTYCZNE	5
JAK PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO BADANIA?	5
JAKI JEST TERMIN WAŻNOŚCI SKIEROWANIA NA BADANIA LABORATORYJNE I DIAGNOSTYCZNE?	6
CZY INNA OSOBA MOŻE ODEBRAĆ WYNIKI BADAŃ W IMIENIU PACJENTA?	6
SATYSFAKCJA PACJENTA.....	6
DZIAŁ ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI.....	6
JAK MOGĘ PRZEKAZAĆ SVOJE UWAGI I OPINIE DOTYCZĄCE OPIEKI MEDYCZNEJ?	6
DODATKOWE INFORMACJE	6
GDZIE MOGĘ UZYSKAĆ DODATKOWE INFORMACJE O LUX MED?	6
W JAKI SPOSOB MOGĘ DOKONAĆ ZMIANY MOICH DANYCH PERSONALNYCH?	6
CO TO JEST KLUB LUX MED I KTO MOŻE ZOSTAĆ JEGO CZŁONKIEM?	6
CZAT SPECJALISTĄ MEDYCZNYM.....	6
PILOTAŻOWY PROGRAM PROWADZENIA CIĄŻY	8
KONTYNUACJA LECZENIA	9
ZASADY OBSŁUGI REKLAMACJI	9
ZAKRES USŁUG W RAMACH PAKIETÓW COMFORT PLUS, COMPLEX, COMPLEX ORAZ PAKIET RODZIC	10



BARDZO MIŁO JEST NAM POWITAĆ PAŃSTWA W GRONIE PACJENTÓW GRUPY LUX MED. JESTEŚMY LIDEREM RYNKU PRYWATNYCH USŁUG MEDYCZNYCH W POLSCE I CZĘŚCIĄ BUPA – CZOŁOWEJ MIĘDZYNARODOWEJ GRUPY DZIAŁAJĄCEJ W OPIECE ZDROWOTNEJ.

ZAPEWNIAMY PEŁNĄ OPIEKĘ: AMBULATORYJNĄ, DIAGNOSTYCZNĄ, REHABILITACYJNĄ, SZPITALNĄ I DŁUGOTERMINOWĄ. PROWADZIMY NAJWIĘKSZĄ W POLSCE SIEĆ PRYWATNYCH PLACÓWEK MEDYCZNYCH. GRUPA LUX MED TO RÓWNIEŻ LUX MED UBEZPIECZENIA, LUX MED DIAGNOSTYKA, 5 SZPITALI ORAZ OŚRODEK OPIEKUŃCZO-REHABILITACYJNY TABITA.

Dołożymy wszelkich starań, aby czuli się Państwo z nami zdrowo i bezpiecznie.

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

ZAKRES USŁUG

JAK SPRAWDZIĆ ZAKRES USŁUG?

Szczegółowe informacje dotyczące **zakresu usług** realizowanych w ramach Państwa abonamentu są dostępne w dziale personalnym pracodawcy lub u innej osoby wyznaczonej do kontaktów z LUX MED. Za usługi nieobjęte umową Pacjent płaci zgodnie z zasadami i cennikiem obowiązującym w danej placówce. **Cennik usług medycznych** jest dostępny na stronie www.luxmed.pl.

Na usługi wykraczające poza zakres posiadanego pakietu i realizowane we własnych centrach medycznych Grupy LUX MED prowadzonych pod markami LUX MED i Medycyna Rodzinna, Pacjentom objętym opieką abonamentową udzielamy **rabatu w wysokości 10%** od obowiązujących cen. Dodatkowo udzielamy **10% rabatu** na procedury medyczne oferowane w **Szpitalu LUX MED w Warszawie** oraz **10% rabatu** na usługi świadczone w **Szpitalu Carolina Medical Center w Warszawie**, który specjalizuje się w ortopedii i medycynie sportowej.

GDZIE MOŻNA SKORZYSTAĆ Z OPIEKI MEDYCZNEJ?

Własne centra medyczne prowadzimy głównie pod dwoma markami: **LUX MED i Medycyna Rodzinna**. Dodatkowo współpracujemy z placówkami partnerskimi w całym kraju. Dostęp do poszczególnych centrów medycznych Grupy LUX MED oraz placówek partnerskich jest określony w umowie. Aktualna lista placówek własnych znajduje się na www.luxmed.pl.

Informację o placówkach partnerskich dostępnych w ramach abonamentu można sprawdzić logując się do Portalu Pacjenta lub dzwoniąc na infolinię **22 33 22 888**.

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 na stronie www.luxmed.pl do Portalu Pacjenta. Dostęp do Portalu Pacjenta można aktywować samodzielnie;
- po wejściu do komunikatora **e-center** na stronie www.luxmed.pl.

✓ **infolinii** pod numerem: **22 33 22 888**.

JAK ODWOŁAĆ UMOWIONĄ WIZYTĘ?

Wizytę można odwołać:

- wysyłając zwrótnego **SMS-a z tekstem „NIE”** w odpowiedzi na SMS z potwierdzeniem wizyty. Jeżeli mają Państwo zaplanowaną więcej niż jedną wizytę, prosimy o wskazanie, która z nich ma zostać odwołana.
- za pośrednictwem **Portalu Pacjenta**;
- korzystając z formularza odwołanie rezerwacji na stronie www.luxmed.pl;
- kontaktując się z infolinią pod numerem **22 33 22 888**.

Taka informacja ułatwi korzystanie z usług innym Pacjentom.

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.

Aktualną informację o placówkach partnerskich dostępnych w ramach abonamentu można również sprawdzić logując się do **Portalu Pacjenta** lub dzwoniąc na infolinię **22 33 22 888**.

JAK UMÓWIĆ SIĘ NA BADANIA MEDYCZYNY PRACY?

W celu zarezerwowania terminu badania medycyny pracy prosimy dzwonić pod numer **22 33 81 666**.

Infolinia medycyny pracy jest do dyspozycji Pacjentów od poniedziałku do piątku w godz. od 7.00 do 19.00.

PORTAL PACJENTA

CO TO JEST PORTAL PACJENTA I KTO MOŻE Z NIEGO KORZYSTAĆ?

Portal Pacjenta to rozwiązanie przygotowane dla Pacjentów Grupy LUX MED, dzięki któremu mogą oni m.in.:

- zarezerwować i odwołać wizytę,
- sprawdzić grafik pracy lekarzy,
- uzyskać dostęp do wyników badań laboratoryjnych,
- uzyskać podgląd komentarzy lekarskich do wykonywanych badań laboratoryjnych,
- sprawdzić dostępne placówki współpracujące,
- zadać pytanie lekarzowi poprzez e-Pytania,
- wyrazić swoją opinię na temat usług medycznych,
- uzyskać dostęp do e-Karty Pacjenta.

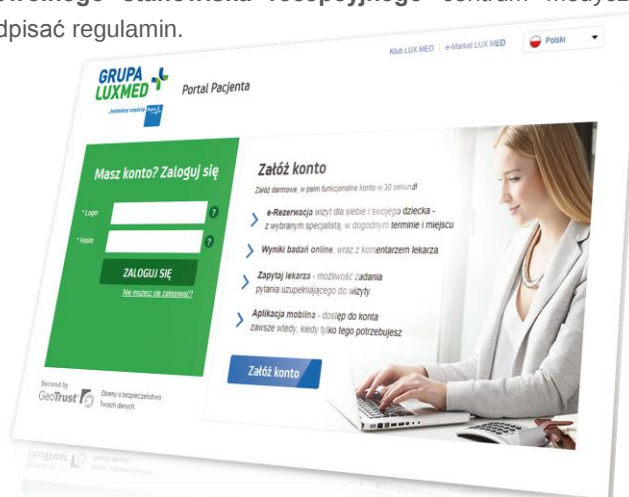
Szczegółowe warunki korzystania z internetowej platformy Portal Pacjenta znajdują się w regulaminie dostępnym na stronie **www.luxmed.pl** oraz w naszych recepcjach. Do korzystania z usług rezerwacji online uprawnieni są wszyscy Pacjenci posiadający aktywny pakiet medyczny wykupiony w Grupie LUX MED.

Została przygotowana również mobilna wersja Portalu Pacjenta. Aplikacja dostępna dla urządzeń iPhone i iPad oraz innych z systemem Android. Dla posiadaczy urządzeń z innymi systemami operacyjnymi przygotowaliśmy Mobilny Portal Pacjenta dostępny pod adresem: **m.grupaluxmed.pl**.

JAK UZYSKAĆ DOSTĘP DO PORTALU PACJENTA?

Na stronie **www.luxmed.pl** w oknie Portal Pacjenta należy kliknąć „**załóż konto**” i zarejestrować się 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, należy **osobiście zgłosić się do dowolnego stanowiska recepcyjnego** centrum medycznego Grupy LUX MED, aby zweryfikować dane osobowe i podpisać regulamin.



POMOC W NAGŁYCH SYTUACJACH

CO ZROBIĆ W SYTUACJACH WYMAGAJĄCYCH NAGŁEJ POMOCY?

Pomoc w nagłej sytuacji można uzyskać całodobowo dzwoniąc pod numer telefonu **HOTLINE: 22 196 70**.

KIEDY I W JAKI SPOSÓB MOGĘ WEZWAĆ LEKARZA DO DOMU?

Wizyty domowe są realizowane dla Pacjentów, którzy posiadają dostęp do takiej usługi w ramach pakietu. **O przyjęciu lub odmowie wizyty domowej decyduje dyspozytor medyczny**, na podstawie przeprowadzonego wywiadu.

Wizyty domowe realizowane są jedynie w przypadkach **nagłych zachorowań** lub **nagłego pogorszenia stanu zdrowia**, w tym zaostrzenia dolegliwości przewlekłych, z wyłączeniem stanów bezpośredniego zagrożenia życia. Dziecko kwalifikuje się do zapisu na wizytę domową w chwili, gdy stan jego zdrowia uniemożliwia przybycie do centrum



medycznego. Wizyta domowa jest świadczeniem pomocy doraźnej, które jest udzielane wyłącznie w dniu jego zgłoszenia. W przypadku wizyty domowej nie ma możliwości swobodnego wyboru lekarza.

Prosimy pamiętać, że następujące sytuacje nie uzasadniają wezwania lekarza do domu:

- ✓ problemy w dotarciu do placówki,
- ✓ wizyta kontrolna,
- ✓ zapotrzebowanie na receptę na leki, zaświadczenie lekarskie, skierowanie lub zwolnienie.

Obszar udzielania świadczeń można sprawdzić na stronie www.luxmed.pl w zakładce **Niezbędnik** lub dzwoniąc na infolinię **22 33 22 888**.

OPIEKA MEDYCZNA W PLACÓWKACH

CO JEST POTRZEBNE, ABY SKORZYSTAĆ Z USŁUGI W PLACÓWCE?

Dostęp do poszczególnych placówek jest określony w umowie.

W recepcji podczas każdej wizyty w placówce należy okazywać dowód tożsamości ze zdjęciem. Weryfikacja uprawnień odbywa się na podstawie okazanego dokumentu tożsamości wraz z numerem PESEL.

W placówkach partnerskich Grupy LUX MED na terenie całego kraju prosimy dodatkowo o okazanie Karty Pacjenta lub e-Karty Pacjenta. **E-Karta Pacjenta** dostępna jest poprzez:

- Portal Pacjenta dostępny na stronie www.luxmed.pl,
- Aplikacje mobilne LUX MED dla urządzeń z systemem iOS i Android,
- Mobilny Portal Pacjenta – dla urządzeń mobilnych dostępny pod adresem: <https://m.grupaluxmed.pl/PatientPortalMobile>.

JAKIE DANE SĄ POTRZEBNE DO WYSTAWIENIA ZWOLNIENIA LEKARSKIEGO?

W celu usprawiedliwienia nieobecności pracownika w pracy z powodu niezdolności do pracy wskutek choroby lub konieczności zapewnienia opieki choremu członkowi rodziny lekarz wystawia zaświadczenie na formularzu ZUS ZLA. Do wystawienia takiego zaświadczenia (zwolnienia lekarskiego) niezbędne są dane: **PESEL i NIP zakładu pracy**. Jeżeli nie nadano numeru PESEL należy wpisać serię i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.

W przypadku, gdy jesteście Państwo jednocześnie zatrudnieni w więcej niż jednej firmie (bez względu na pełnioną funkcję i wymiar czasu pracy) należy poprosić o wystawienie zwolnienia dla każdego z pracodawców osobno podając NIP każdego z nich. Druk ZUS-ZLA dedykowany jest wyłącznie dla pracowników pozostających w stosunku pracy. Zatrudnieni w innej formie nie otrzymują druku ZUS-ZLA.

CZY CZŁONEK RODZINY LUB INNA OSOBA, KTÓRA NIE JEST OPIEKUNEM PRAWNYM DZIECKA MOŻE PRZYJŚĆ Z DZIECKIEM NA WIZYTĘ I NA JAKICH WARUNKACH?

Pacjenci 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 upoważnienia można pobrać na naszej stronie www.luxmed.pl w zakładce **Niezbędnik – Wzory dokumentów**.

CO JEST POTRZEBNE DO UZYSKANIA RECEPTY NA LEKI REFUNDOWANE?

Do uzyskania recepty na leki refundowane konieczne jest **potwierdzenie prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków NFZ**. Lekarze LUX MED mają dostęp do systemu weryfikacji uprawnień świadczeniobiorców eWUŚ (portal „elektroniczna Weryfikacja Uprawnień Świadczeniobiorców - eWUŚ”). Do uzyskania recepty na leki refundowane wymagana jest pozytywna weryfikacja w systemie eWUŚ na podstawie numeru PESEL. Pacjenci, którzy nie będą widnieli w systemie eWUŚ jako ubezpieczeni, zostaną poproszeni o wypełnienie oświadczenia, że są objęci ubezpieczeniem. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji oraz ewentualnej odmowie Pacjenta wypełnienia oświadczenia o prawie do świadczeń, recepta zostaje wystawiona jako pełnopłatna. Weryfikacja w systemie eWUŚ jest ważna wyłącznie w dniu (dobie) świadczenia.

BADANIA DIAGNOSTYCZNE

JAK PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO BADANIA?

Informacje na temat przygotowania się do najpopularniejszych badań znajdują się na:

- Portalu Pacjenta,
- stronie www.luxmed.pl w zakładce **Niezbędnik – Wskazówki przed badaniami**.



JAKI JEST TERMIN WAŻNOŚCI SKIEROWANIA NA BADANIA LABORATORYJNE I DIAGNOSTYCZNE?

Termin ważności skierowania na wszystkie badania laboratoryjne, diagnostyczne wynosi **3 miesiące**. Termin może być inny, jeżeli lekarz zaleci inaczej oraz zaznaczy informację na skierowaniu.

CZY INNA OSOBA MOŻE ODEBRAĆ WYNIKI BADAŃ W IMIENIU PACJENTA?

Aby osoba inna niż właściciel mogła odbierać wyniki badań niezbędne jest pozostawienie w centrum medycznym Grupy LUX MED stosownych **formularzy**. Wzór upoważnienia można pobrać na naszej stronie **www.luxmed.pl** w zakładce **Niezbędnik – Wzory dokumentów**.

SATYSFAKCJA PACJENTA

Zdanie naszych Pacjentów jest dla nas kluczowe. Dlatego też nieustannie rozwijamy narzędzia, które umożliwiają nam poznanie Państwa opinii. Zachęcamy do przekazania nam Państwa opinii dotyczącej dotychczasowej współpracy poprzez wypełnianie poniższych ankiet:

- ✓ **Ankiety Satysfakcji Pacjent – Lekarz** dotyczącej konsultacji lekarskiej, którą można wypełnić po odbytej wizycie za pośrednictwem Portalu Pacjenta. Dodatkowo, każdy Pacjent, którego adres e-mail znajduje się w bazie LUX MED, w ciągu 24 godzin od konsultacji lekarskiej otrzymuje od nas taką ankietę. Do oceny w niej pozostawiamy m.in. komunikację ze strony lekarza, uwagę poświęconą Pacjentowi, zrozumiałość przekazywanych Pacjentowi informacji;
- ✓ **Ankiety Satysfakcji Pacjenta** umieszczonej na stronie internetowej **www.luxmed.pl**, dostępnej w każdym **centrum medycznym**, a także cyklicznie **wysyłanej mailowo** do losowo wybranej grupy Pacjentów po odbytej wizycie.

DZIAŁ ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI

JAK MOGĘ PRZEKAZAĆ SVOJE UWAGI I OPINIE DOTYCZĄCE OPIEKI MEDYCZNEJ?

Wszelkie uwagi oraz sugestie prosimy przekazywać:

- 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.

DODATKOWE INFORMACJE

GDZIE MOGĘ UZYSKAĆ DODATKOWE INFORMACJE O LUX MED?

Zachęcamy do korzystania z naszej strony **www.luxmed.pl**, gdzie można znaleźć informacje m.in. o naszych placówkach, grafikach pracy lekarzy, przygotowaniu do badań, realizowanych przez nas akcjach promocyjnych i profilaktycznych, a także przeczytać ciekawe artykuły i wywiady dotyczące zdrowia.

W JAKI SPOSÓB MOGĘ DOKONAĆ ZMIANY MOICH DANYCH PERSONALNYCH?

Zmiany danych osobowych dokonuje w imieniu pracownika **pracodawca**.

CO TO JEST KLUB LUX MED I KTO MOŻE ZOSTAĆ JEGO CZŁONKIEM?

Klub LUX MED to bezpłatny program dla wszystkich osób, które chcą:

- korzystać z rabatów na produkty LUX MED,
- otrzymywać oferty specjalne przygotowywane przez naszych partnerów,
- mieć dostęp do ciekawych artykułów o tematyce zdrowotnej oraz bezpłatnych konsultacji i chatów ze specjalistami,
- uczestniczyć w konkursach z atrakcyjnymi nagrodami.

Członkiem Klubu LUX MED może zostać każda pełnoletnia osoba, która zapoznała się z regulaminem dostępnym na stronie **www.luxmed.pl/KLUB** i przesłała formularz zgłoszeniowy.

CZAT ZE SPECJALISTĄ MEDYCZNYM

Czym jest czat?

- Czat dostępny na Portalu Pacjenta jest **indywidualną rozmową ze specjalistą medycznym**
- Nasi lekarze, pielęgniarki i położne mają **wgląd do dokumentacji medycznej**
- W trakcie czatu specjaliści medyczni mogą **zlecić badania laboratoryjne, skierować do innego specjalisty, wystawić zalecenia**.
- Wszystkie rozmowy są zapisywane i **są częścią dokumentacji medycznej pacjenta**.



Dlaczego warto?

Dzięki dostępności on-line zyskujesz czas i komfort rozmowy w przyjaznych dla siebie warunkach. Czaty prowadzone są przez naszych najlepszych specjalistów, zajmujących się także edukacją i propagowaniem zdrowego trybu życia.

Każdy może wybrać dogodną dla siebie godzinę – **konsultacje online prowadzone są od 08.00 do 22.00**

Obecnie oferujemy następujące czaty:

- ✓ **czat z LEKARZEM** (alergologiem, internistą, pediatrą)
- ✓ **czat z POŁOŻNĄ**
- ✓ **czat z PIEŁĘGNIARKĄ** (alergologiczną, pediatryczną)

Przykładowy zakres udzielanych porad:

INTERNIŚCI

- interpretacja badań
- ostre i przewlekłe dolegliwości bólowe układu pokarmowego, moczowego, oddechowego, kostnego, w tym bóle kręgosłupa
- skierowanie na badania zgodnie z zakresem
- żywienie w chorobach przewlekłych
- dawkowanie leków
- działania niepożądane leków
- skierowania na konsultacje specjalistów podyktowane wskazaniami medycznymi

ALERGOLOGDZY

- zmiany na skórze: wysypki, dolegliwości ze strony przewodu pokarmowego
- alergię pokarmowe i skórne
- kosmetyki w alergiach
- żywienie dzieci i dorosłych z alergią, w tym modyfikacja diety
- dawkowanie leków
- działania niepożądane leków
- informacja nt. testów skórnych, pokarmowych
- informacje nt. alergenów i alergii
- okresy pylenia i dolegliwości z tym związane
- skierowania na badania
- interpretacja badań
- skierowania na konsultacje specjalistów podyktowane wskazaniami medycznymi

DERMATOLOGDZY

- zmiany na skórze, trądzik, znamię
- poparzenia, odparzenia,
- informacja nt. zabiegów krioterapii, elektroterapii
- informacja nt. testów płatkowych
- skierowania na badania
- interpretacja badań
- skierowania na konsultacje specjalistów podyktowane wskazaniami medycznymi

PEDIATRZY

- konsultacje dzieci zdrowych: żywienie, w tym modyfikacja diety, rozwój, zakres szczepień, suplementacja witaminami
- konsultacje dzieci chorych: infekcje górnych dróg oddechowych, infekcje układu moczowego, pokarmowego
- ostre i przewlekłe dolegliwości bólowe układu pokarmowego, moczowego, kostnego
- skierowania na badania
- dawkowanie leków
- działania niepożądane leków
- skierowania na konsultacje specjalistów podyktowane wskazaniami medycznymi

PIEŁĘGNIARKI PEDIATRYCZNE

- szczepienia ochronne obowiązkowe i zalecane: kiedy szczepimy, jakie są odstępy pomiędzy szczepieniami, którą szczepionkę wybrać
- zasady pielęgnacji niemowlęcia i dziecka starszego
- prawidłowy rozwój niemowlęcia, dziecka starszego i młodzieży
- zasady odżywiania dziecka w każdym wieku
- niepokojące objawy i przedlekarskie zasady postępowania w razie ich wystąpienia

PIEŁĘGNIARKI ALERGOLOGICZNE

- zasady wykonywania testów skórnych, wskazania i przeciwwskazania do ich przeprowadzenia, rodzaje testów skórnych
- interpretacja wyników testu
- przygotowania do badań
- najczęściej występujące alergeny: pyłki brzozy, leszczyny, traw, drzew oliwnych, roztocze kurzu domowego, pióra, sierść kota, lateks gumy naturalnej, mleko krowie
- rozróżnianie objawów alergii, nadwrażliwości i atopii



PIELĘGNIARKI DIABETOLOGICZNE

- dieta w cukrzycy I i II – zasady żywienia, wskazane i p/wskazane produkty
- samokontrola/samooopieka w cukrzycy – jak prowadzić dzienniczek, jak dokonywać pomiaru glukozy glukometrem, jak prawidłowo podawać insulinę
- aktywność fizyczna w cukrzycy typu I i II
- niepokojące objawy – w tym typer- i hypoglikemia, wczesne rozpoznawanie
- organizacja opieki nad osobami z cukrzycą
- insulinoterapia/ doustne preparaty hipoglikemizujące
- interpretacja wyników badań
- zapobieganie powikłaniom, wczesne rozpoznawanie powikłań
- czynniki wpływające na „chwiejny” przebieg cukrzycy

POŁOŻNE

- ciąża fizjologiczna - niepokojące objawy, rozwój ciąży i płodu, odżywianie w ciąży, wizyty i badania, aktywność fizyczna, przygotowanie do porodu, wybór szpitala, przygotowanie wyprowadki do szpitala, opieka położnej środowiskowej
- prawidłowy przebieg laktacji - jak radzić sobie w sytuacji pojawienia się problemu z karmieniem, jak prawidłowo przystawiać dziecko do piersi
- pielęgnacja noworodka - co zrobić, kiedy pojawia się „kolka”
- badania profilaktyczne piersi i badania cytologiczne

Korzystaj ze zdalnych porad on-line

oszczędzaj czas i miej szybki, nielimitowany dostęp on-line do 8 specjalistów medycznych wtedy, kiedy Ty lub Twoje dziecko potrzebujecie profesjonalnej pomocy – **także w nagłych przypadkach.**

PILOTAŻOWY PROGRAM PROWADZENIA CIĄŻY

Panie oczekujące dziecka zapraszamy do udziału w pilotażowym programie przygotowanym przez lekarzy i położne LUX MED – kompleksowej i ciągłej opieki nad kobietą w ciąży.

Wiodącą rolę w programie oprócz lekarza ginekologa pełni położna, jako profesjonalista w dziedzinie prowadzenia ciąży oraz pełnej opieki nad kobietą oczekującą dziecka. Położna jest kluczową osobą podczas rutynowych zdarzeń związanych z prowadzeniem ciąży, ale również w sytuacjach nagłych i ponadstandardowych.

GDZIE REALIZOWANY JEST PROGRAM PILOTAŻOWY?

Usługa realizowana jest przez położne i lekarzy mających doświadczenie w prowadzeniu ciąży oraz współpracujące z oddziałami położniczymi, którzy pracują w poniższych Centrach Medycznych LUX MED w Warszawie:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| ✓ LUX MED Al. Jerozolimskie 65/79, | ✓ LUX MED ul. Bobrowiecka 1, |
| ✓ LUX MED ul. Domaniewska 41B, | ✓ LUX MED ul. Św. Barbary 6/8, |
| ✓ LUX MED Al. Jana Pawła II 78, | ✓ LUX MED ul. Chmielna 87; |

W KTO MOŻE ZOSTAĆ UCZESTNIKIEM PROGRAMU?

Programem pilotażowym objęte są wyłącznie Pacjentki korzystające z opieki abonamentowej LUX MED., posiadające dostęp do konsultacji ginekologa – prowadzenie ciąży (w ramach pakietów korporacyjnych). Informacje na temat dostępności usługi można uzyskać przez kontakt z **ogólnopolską infolinią Grupy LUX MED pod numerem telefonu 22 33 22 888** lub poprzez mailowy kontakt bezpośrednio z położną pcplwa@luxmed.pl

JAK MOŻNA ZOSTAĆ UCZESTNIKIEM PROGRAMU?

Po potwierdzeniu ciąży u lekarza ginekologa LUX MED biorącego udział w projekcie można skorzystać z opcji prowadzenie ciąży z położną. Jeśli pacjentka zdecyduje się na ten wariant i posiada uprawnienia do korzystania z usługi, wspólnie z położną ustala harmonogram wizyt konsultacyjnych oraz wizyt edukacyjnych i dalszej opieki – położna podaje kontaktowy adres mailowy i ewentualnie telefon. Od pierwszej wizyty Panie, które uczestniczą w programie mają stały kontakt z położną prowadzącą ciążę. W zdarzeniach wykraczających poza swoje kompetencje położna będzie konsultować się z lekarzem. Każda z Pań prowadząca ciążę w tym modelu ma możliwość podczas dodatkowych 5 wizyt edukacyjnych dowiedzieć się wszystkiego na temat odżywiania, pielęgnacji i aktywności fizycznej w czasie ciąży, najczęstszych dolegliwości i sposobach radzenia sobie z nimi, a także przygotowań do porodu i pobytu w szpitalu, karmienia piersią i pielęgnacji noworodka.



KONTYNUACJA LECZENIA

Dla zachowania ciągłości podjętego leczenia, wprowadziliśmy rozwiązanie ułatwiające dostęp do lekarza prowadzącego. Lekarz, który w trakcie wizyty stwierdzi konieczność przeprowadzenia wizyty kontrolnej, zaznacza ten fakt w **ELEKTRONICZNEJ DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ** i wystawia skierowanie. Dzięki temu Pacjent otrzymuje **GWARANCJĘ PRZYJĘCIA** zgodnie z ustaleniami z lekarzem, nawet w sytuacji, gdy w danym momencie nie ma wolnych terminów w grafiku. Na wizytę kontrolną można zapisać się w recepcji bezpośrednio po otrzymaniu skierowania. **Gwarancja jest ważna 7 dni** od daty otrzymania skierowania. Sytuacje, w których lekarz nie jest w stanie precyzyjnie określić terminu kontroli (np. po odbyciu zalecanej diagnostyki) będą rozpatrywane indywidualnie bezpośrednio na recepcji bądź po przekazaniu takiej informacji konsultantowi infolinii **Ogólnopolska infolinia: 22 33 22 888**

ZASADY OBSŁUGI REKLAMACJI

1. Reklamacją (dalej „Reklamacja”) jest każda negatywna opinia zgłaszana przez Osobę Uprawnioną, Kandydata, Zleceniodawcę lub w ich imieniu, dotycząca konkretnego, dającego się zidentyfikować zdarzenia (usługi, procedury medycznej lub elementu obsługi), niezależnie od tego, czy zgłoszona została na piśmie (pismem, pocztą elektroniczną, na odpowiednim formularzu dostępnym na stronie www.luxmed.pl), telefonicznie, ustnie oraz niezależnie od tego do kogo u Zleceniobiorcy została skierowana i przez kogo przyjęta.
2. Reklamacja pisemna wymaga odpowiedzi na piśmie. W wyjątkowych przypadkach odpowiedź może zostać udzielona ustnie lub telefonicznie, jeżeli odpowiedź satysfakcjonująca dla osoby składającej Reklamację może być udzielona bezpośrednio po zajściu zdarzenia lub gdy nie jest wymagana odpowiedź pisemna.
3. Każda Reklamacja, która wpłynie do Zleceniobiorcy zostaje zarejestrowana w:

**Dział Zarządzania Reklamacjami,
ul. Postępu 21C,
02-676 Warszawa,
obsługa.klienta@luxmed.pl.**

Każdy pracownik Zleceniobiorcy, na którego ręce Reklamacja zostanie złożona obowiązany jest ją przyjąć i przekazać właściwej osobie do rozpatrzenia. W przypadku Reklamacji złożonej ustnie, osoba ją przyjmująca obowiązana jest wypełnić odpowiedni formularz.

4. Dla prawidłowego i szybkiego przebiegu spraw, każda Reklamacja powinna zawierać informacje (dane powinny zostać ustalone przy przyjmowaniu Reklamacji przez Zleceniobiorcę):
 - ✓ dane osoby, której Reklamacja dotyczy (Imię i Nazwisko, numer karty lub data urodzenia, Pacjent prywatny/Pacjent abonamentowy, nazwę firmy dla Pacjentów abonamentowych/pakiet, adres pocztowy lub elektroniczny, na jaki trafić ma odpowiedź),
 - ✓ opis przedmiotu Reklamacji i okoliczności jej złożenia (data, miejsce) oraz treść uwag przekazanych przez składającego Reklamację
 - ✓ dane osoby składającej Reklamację jeśli nie jest nią osoba, której Reklamacja dotyczy
 - ✓ dane osoby przyjmującej Reklamację,
 - ✓ numer rejestrowy Reklamacji.
5. Jeśli osoba składająca Reklamację nie jest uprawniona do uzyskania informacji, jakie zawarte być powinny w odpowiedzi (np. Reklamacja nie dotyczy jej bezpośrednio a zawarte w wyjaśnieniach informacje mają charakter medyczny) – osoba składająca Reklamację otrzymuje odpowiedź opisującą tryb postępowania oraz fakt i termin rozpatrzenia sprawy.
6. Odpowiedź na Reklamację nie dotyczącą spraw medycznych udzielana jest w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia przyjęcia Reklamacji, odpowiedź na Reklamacje medyczne – w terminie do 15 Dni Roboczych od dnia przyjęcia Reklamacji. W przypadkach, gdy wyjaśnianie Reklamacji innych niż medyczne lub podjęcie decyzji nie jest możliwe w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim - udzielana jest odpowiedź zawierająca informacje o wdrożeniu wyjaśnień, dotychczasowych ustaleniach, jeśli takie są, o przewidywanym trybie rozpatrzenia oraz nowym terminie udzielenia odpowiedzi.



ZAKRES USŁUG W RAMACH PAKIETÓW COMFORT PLUS, COMPLEX, COMPLEX ORAZ PAKIET RODZIC

ZAKRES PAKIETU	COMFORT PLUS	COMPLEX	COMPLEX PLUS
Medycyna Pracy (dotyczy pracownika)	✓	✓	✓
Konsultacje on-line	✓	✓	✓
Standardy dostępności	✓	✓	✓
Interwencja karetki do zakładu pracy	✓	✓	✓
Kompleksowe konsultacje specjalistyczne	✓	✓	✓
Konsultacje: psychiatry, psychologa	✓	✓	✓
Konsultacje profesorskie ze skierowaniem	✓	✓	
Konsultacje profesorskie bez skierowania			✓
Konsultacyjne zabiegi ambulatoryjne	✓	✓	✓
Pozakonsultacyjne zabiegi ambulatoryjne	✓	✓	✓
Szczepienia przeciwko grypie/anatoksyna p/tężcowa	✓	✓	✓
Podstawowa profilaktyka bez skierowania	✓	✓	✓
Prowadzenie ciąży	✓	✓	✓
Kompleksowe badania diagnostyczne	✓	✓	✓
Bezpłatne środki kontrastowe do badań TK, MR oraz Urografii	✓	✓	✓
Profilaktyczny przegląd stanu zdrowia	✓	✓	
Kompleksowy przegląd stanu zdrowia			✓
Zalecane szczepienia profilaktyczne		✓	✓
Skórne testy alergiczne	✓	✓	✓
Rehabilitacja	✓	✓	✓
Przegląd stomatologiczny raz w roku	✓	✓	✓
Profilaktyka Stomatologiczna	50%	✓	✓
RTG stomatologiczne/pantomogram	50%	✓	✓
Stomatologia zachowawcza	50%	50%*	50%*
Chirurgia stomatologiczna		50%	50%
Wizyty domowe	✓	✓	✓
Interwencje karetki		✓	✓
Chirurgia 1-dnia		15%	15%
Doradca hospitalizacyjny			✓
Druga opinia medyczna		✓	✓
Konsylium medyczne			30%
Indywidualny opiekun Pacjenta			✓
Rabat na świadczenia medyczne znajdujące się poza pakietem, a oferowane przez placówki własne Grupy LUX MED	10%	10%	10%
Rabat na procedury medyczne oferowane w szpitalu LUX MED	10%	10%	10%
Program partnerski „ZDROWIE, PIEKNO, HARMONIA”	✓	✓	✓
Ubezpieczenie Kosztów Leczenia w podróży zagranicznej		✓	✓
Ubezpieczenie moduł NNW	20 tys	20 tys	30 tys

*po wyleczeniu i ponownym przeglądzie stomatologicznym, potwierdzającym sanację jamy ustnej, dalsze leczenie (usługi wraz z materiałami) jest bezpłatne, pod warunkiem dokonywania przeglądów stomatologicznych, co najmniej raz na rok;

** w zakres pakietu wchodzi definicja „Chirurgii 1-dnia (premium)”.



OFERTA CENOWA

RODZAJ PAKIETU	TYP INDYWIDUALNY	TYP PARTNERSKI	TYP RODZINNY	TYP RODZIC
	pracownik	(współmałżonek /partner/ dziecko do ukończenia 25rż) – dopłata do typu indywidualnego	(współmałżonek/partner oraz wszystkie dzieci do ukończenia 25rż) – dopłata do typu indywidualnego	Rodzic/teść
Pakiet COMFORT PLUS	105,10 zł	105,10 zł	158,20 zł	
Pakiet COMPLEX	137,00 zł	137,00 zł	200,70 zł	
Pakiet COMPLEX PLUS	158,20 zł	158,20 zł	222,00 zł	
Rodzic/teść standard				148,70 zł
Rodzic/teść rozszerzony				265,50 zł

PAKIER RODZIC

ZAKRES OPIEKI MEDYCZNEJ	PAKIER STANDARDOWY	PAKIER ROZSZERZONY
Dostęp do placówek własnych Grupy LUX MED (LUX MED i Medycyna Rodzinna)	✓	✓
Dostęp placówek współpracujących wymienionych na stronie www.luxmed.pl	✓	✓
Ogólnopolska rezerwacja terminów wizyt i badań (telefoniczna 22 33 22 888 lub poprzez system e-rezerwacji)	✓	✓
SMS-owe przypomnienie o umówionych wizytach z opcją odwołania wizyty	✓	✓
Portal Pacjenta	✓	✓
24h Telefoniczna Informacja Medyczna	✓	✓
Program ZDROWIE PIĘKNO HARMONIA	✓	✓
Rabat 10% na pozostałe usługi świadczone przez LUX MED i Medycynę Rodzinną	✓	✓
Rabat 10% na procedury medyczne oferowane w Szpitalach LUX MED oraz Carolina Medical Center	✓	✓
Konsultacje specjalistów wariant podstawowy (POZ)	✓	✓
Konsultacje specjalistyczne	Wizyty dotyczą konsultacji w następującym zakresie: chirurgii ogólnej, ginekologii, laryngologii, neurologii, okulistyki, urologii	Wizyty dotyczą konsultacji w następującym zakresie: alergologii, chirurgii ogólnej, dermatologii, diabetologii, endokrynologii, gastroenterologii, ginekologii, hematologii, kardiologii, laryngologii, nefrologii, neurologii, okulistyki, onkologii, ortopedii, pulmonologii, proktologii, reumatologii, urologii
Zabiegi pielęgniarskie	✓	✓
Konsultacje lekarzy dyżurnych	Wizyty dotyczą konsultacji w następującym zakresie: interny, lekarzy medycyny rodzinnej	Wizyty dotyczą konsultacji w następującym zakresie: interny, lekarzy medycyny rodzinnej, chirurgii ogólnej, ortopedii
Zabiegi ambulatoryjne	36 zabiegów	45 zabiegów
Szczepienia przeciwko grypie i tężcowi	✓	✓
Panel badań laboratoryjnych bez skierowania	✓	✓
Rozszerzone badania diagnostyczne: • badania laboratoryjne • badania obrazowe: RTG, USG, EKG, RM, TK, mammografia • inne badania diagnostyczne	270 badań	460 badań
Stomatologia	Przegląd stomatologiczny 1 raz w ciągu 12 m-cy	Przegląd stomatologiczny 1 raz w ciągu 12 m-cy
Konsultacje dietetyka		Łącznie 3 porady w ciągu 12 m-cy
Konsultacje specjalistów: psychiatra, androlog, seksuolog, logopeda		Łącznie 3 konsultacje w ciągu 12 m-cy
Fizjoterapia		10 zabiegów fizjoterapeutycznych oraz 3 zabiegi kinezyterapeutyczne (w tym masaż leczniczy) w ciągu 12 m-cy
Wizyty domowe		3 wizyty w ciągu 12 m-cy
Wyjazdowa opieka pielęgniarska		3 wizyty w ciągu 12 m-cy
Transport medyczny		3 przewozy z ciągu 12 m-cy
Druga Opinia Medyczna		✓
Doradca hospitalizacyjny		✓



STANDARDY DOSTĘPNOŚCI W PLACÓWKACH LUX MED (ECO)

Planowe wizyty u lekarzy pierwszego kontaktu:

- internisty
 - lekarza rodzinnego lub pediatry
- realizowane są w czasie do **24 godzin** (z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowe wizyty u lekarzy specjalistów:

- ginekologa
- chirurga
- okulisty

realizowane są w czasie do **72 godzin** (do 3 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowe wizyty u lekarzy specjalistów:

- dermatologa
- ortopedy
- laryngologa
- kardiologa
- gastroenterologa
- neurologa
- urologa

oraz planowe badania:

- RTG
- USG (z wyłączeniem ortopedycznego)
- mammografia

realizowane są w czasie do **168 godzin** (do 7 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowe wizyty u lekarzy specjalistów:

- endokrynologa
- nefrologa
- onkologa
- alergologa
- diabetologa

realizowane są w czasie do **240 godzin** (do 10 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowe wizyty u lekarza specjalisty:

- hematologa

oraz planowe badanie:

- USG ortopedyczne

realizowane są w czasie do **360 godzin** (do 15 dni roboczych, z wyłączeniem niedziel i świąt).

Planowa wizyta u lekarzy medycyny pracy realizowana jest w ciągu **1 dnia roboczego**. Oczekiwanie na wizytę wynosi do 3 dni roboczych od czasu uzyskania wszystkich wyników badań koniecznych do orzeczenia.

Pilna wizyta u lekarza internisty lub lekarza rodzinnego, podyktowana nagłym lub szybko postępującym pogorszeniem stanu zdrowia, realizowana jest **do 12 godzin**.

Pacjenci są diagnozowani i leczeni zgodnie z najnowszymi uznanymi wytycznymi postępowania medycznego. Przypadki trudne diagnostycznie konsultowane są z autorytetami w danej dziedzinie i/lub członkami Rady Naukowej. Pacjent informowany jest przez lekarza o nieprawidłowych wynikach badań.



