



Przewodnik Pacjenta

Indywidualna Opieka Medyczna

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



Załącz konto Portalu Pacjenta



Wejdź na
ulatwiamy.luxmed.pl

i wypełnij formularz rejestracyjny.
Zajmie Ci to ok. 30s!



Podpisz regulamin
w placówce

podczas następnej
wizyty.



Dodatkowo ściągnij
aplikację mobilną

i zabierz Portal Pacjenta
ze sobą.



Dlaczego muszę podpisać regulamin?

Podpisując regulamin, weryfikujesz swoją tożsamość.
Dzięki temu mamy pewność, że dane (osobowe i medyczne)
wszystkich Pacjentów są bezpieczne.



dla Android



dla iOS

www.luxmed.pl



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 na stronie <https://portalpacjenta.luxmed.pl> bądź poprzez aplikację;
- **Infolinii** – dzwoniąc pod numer: 22 33 22 888.

Jak odwołać umówioną wizytę?

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

Możesz to zrobić:

- za pośrednictwem Portalu Pacjenta bądź poprzez aplikację;
- wysyłając zwrotnego SMS-a z tekstem „NIE” w odpowiedzi na SMS-a 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.

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.



Portal Pacjenta – LUX MED online

Czym jest Portal Pacjenta?



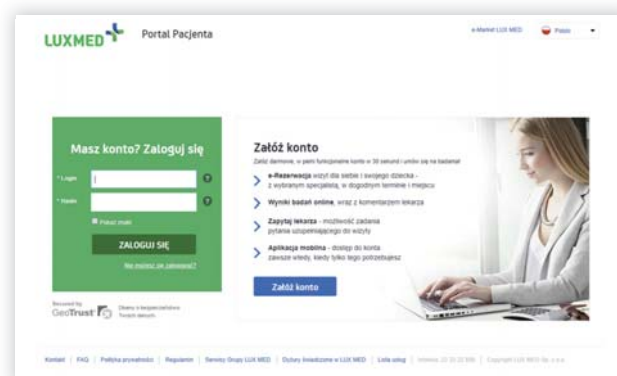
Jest to platforma, na której **prosto i wygodnie możesz korzystać z LUX MED online.**



Dzięki niej **zaoszczędzisz czas** oraz **zadbasz o zdrowie** swoje i bliskich bez wychodzenia z domu.



Dostępna na stronie – portalpacjenta.luxmed.pl oraz przez bezpłatną **aplikację mobilną** na systemy Android oraz iOS.



Dlaczego warto korzystać z portalu?

Na Portalu bez wychodzenia z domu:



Zarezerwujesz i odwołasz wizyty online



Odbierzesz wyniki badań online



Zamówisz recepty online



Przełożysz termin wizyty



Skonsultujesz się online z lekarzem lub pielęgniarką



Wyszukasz lokalizacje placówek



Przejrzyśz wystawione skierowania



Zadasz pytanie lekarzowi po odbytej wizycie



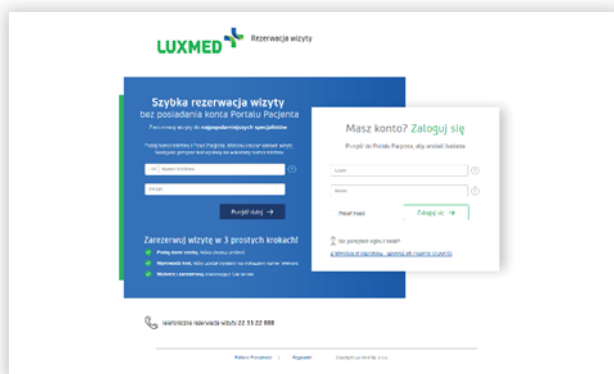
Uzyskasz informacje o dyżurach w placówkach oraz o liczbie oczekujących



Szybka Rezerwacja Online

Nasi Pacjenci mogą umówić się do lekarza nie tylko poprzez Portal Pacjenta, ale także korzystając z Szybkiej Rezerwacji Online. Dzięki nowemu rozwiązaniu Pacjenci nieposiadający konta na Portalu mają możliwość wygodnego rezerwowania wizyt bez konieczności udania się do recepcji lub połączenia z Infolinią.

Szybka Rezerwacja Online wprowadzona została z myślą o Pacjentach, którzy rzadko korzystają z opieki zdrowotnej, a ich podstawową potrzebą jest posiadanie szybkiego dostępu do usług medycznych.



Dla Pacjentów bez konta na Portalu Pacjenta

- szybka rezerwacja wizyt do 6 specjalistów



Zakres usług

Jak sprawdzić zakres usług?

Szczegółowe informacje dotyczące zakresu usług medycznych wchodzących w skład Pakietu znajdują się w karcie z zakresem będącym załącznikiem do umowy.

Zakres usług można również sprawdzić, kontaktując się z Infolinią: **22 33 22 888**.

Gdzie mogę skorzystać z opieki medycznej?

Z usług możesz korzystać w:

- **centrach medycznych LUX MED i Medycyna Rodzina**, których lista znajduje się na stronie 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 określony jest w umowie. Adresy placówek i zakres świadczonych przez nie usług można znaleźć na Portalu Pacjenta.



Potwierdzanie wizyt

Jak korzystać z usług w placówce?

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

- odpowiadając „TAK” na SMS-a (dostaniesz go 15 minut przed wizytą)*;
- przez stronę mobilną jestem.luxmed.pl* lub bezpośrednio w recepcji;
- zatwierdź wizytę w aplikacji mobilnej.



Satysfakcja Pacjenta

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

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

- Portal Pacjenta;
- e-maila;
- SMS-a.

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 dodatkowo poproszony o okazanie Karty Pacjenta (plastikowej) lub e-Karty Pacjenta (w wersji elektronicznej na swoim urządzeniu mobilnym lub wydrukowanej), którą znajdziesz na Portalu Pacjenta.

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.