

Regulamin korzystania z usługi KOORDYNACJA OPIEKI SZPITALNEJ LUX MED

I. Postanowienia ogólne.

Regulamin korzystania z Usługi Koordynacja Opieki Szpitalnej (dalej Regulamin) stosuje się do Umowy o udzielanie świadczeń zdrowotnych (dalej Umowa) zawartej pomiędzy Allianz ŻYCIE TU SA (dalej Zleceniodawca) a LUX MED (dalej Zleceniobiorca), w której w zakres usług włączona została usługa Koordynacja Opieki Szpitalnej LUX MED.

II. Definicje.

Poniższe terminy użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają odpowiednio:

1. **Lekarz** – osoba, która posiada wymagane kwalifikacje i uprawnienia potwierdzone odpowiednimi dokumentami do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w tym w szczególności ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarzy i lekarza dentysty.
 2. **Lista szpitali LUX MED (dalej Lista)** – wykaz własnych Szpitali LUX MED oraz Szpitali współpracujących z LUX MED, w których realizowana jest usługa Osobisty Opiekun Hospitalizacji. Aktualna Lista dostępna jest na stronie: www.luxmed.pl/ubezpieczenia/oferta-/koordynacja-opieki-szpitalnej-dla-klienta-indywidualnego-i-korporacyjnego.
 3. **Hospitalizacja** – pobyt na oddziale szpitalnym, mający na celu przeprowadzenie diagnostyki, przyjęcie porodu lub leczenie, w tym operację. Pobyt odbywa się w wyznaczonym terminie oraz może zostać odroczony o co najmniej 24 godziny od momentu stwierdzenia jego konieczności z zastrzeżeniem, że odroczenie nie może przekroczyć terminu, po którym może nastąpić, możliwe do przewidzenia przez Lekarza, ciężkie pogorszenie stanu zdrowia lub znaczące zmniejszenie szans na powrót do zdrowia.
 4. **Koordinator Opieki Szpitalnej** – pracownik LUX MED, którego zadaniem jest udzielanie pacjentowi wsparcia w zakresie organizacji usług określonych niniejszym Regulaminem.
 5. **Szpital** – podmiot leczniczy udzielający świadczeń szpitalnych w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, działający na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej. Definicja Szpitala w rozumieniu Regulaminu obejmuje również przychodnie wchodzące w skład Szpitala.
 6. **Transport medyczny** – obejmuje transport kołowy:
 - 1) z miejsca pobytu Pacjenta do Szpitala, wynikający z potwierdzonych przez LUX MED wskazań medycznych (niemożność samodzielnego poruszania się z przyczyn medycznych, konieczność ciągłej opieki i nadzoru medycznego);
 - 2) transport między Szpitalami w przypadku, gdy LUX MED zleci transport medyczny do innej jednostki w ramach kontynuacji leczenia objętego zakresem ubezpieczenia, a także do innego najbliższego Szpitala w ramach kontynuacji leczenia w sytuacji, gdy dalsza diagnostyka i leczenie wykracza poza zakres naszej odpowiedzialności;
 - 3) transport ze Szpitala do miejsca pobytu Pacjenta, wynikający z potwierdzonych przez nas wskazań medycznych.
- ### III. Co obejmuje zakres usługi Koordynacja Opieki Szpitalnej?
1. Koordynacja Opieki Szpitalnej, obejmuje organizację na rzecz Pacjenta następującego zestawu usług:
 - 1) przyjęcie zgłoszenia od Pacjenta;
 - 2) koordynację opieki nad Pacjentem przed Hospitalizacją:
 - a) przedstawienie propozycji Hospitalizacji, która zawiera listę dostępnych Szpitali i Lekarzy, a także położnej, w przypadku Pacjentki planującej poród,
 - a po wyrażeniu przez Pacjenta odpowiednich zgód w zakresie udostępnienia informacji o stanie zdrowia/ dokumentacji medycznej
 - b) umówienie pobytu w Szpitali zgodnie z wyborem Pacjenta w ramach przedstawionych przez nas opcji;
 - c) pomoc w umówieniu na badania i konsultacje kwalifikujące do Hospitalizacji;
 - d) monitorowanie realizacji przez Pacjenta badań i konsultacji w ramach kwalifikacji do Hospitalizacji;
 - e) koordynację obiegu dokumentów medycznych między Pacjentem a Szpitalem;
 - f) przypomnienie Pacjentowi o terminie przyjęcia do Szpitala i wymaganych dokumentach, a także potwierdzenie obecności Pacjenta w Szpitalu.
 - 3) koordynację w trakcie Hospitalizacji:
 - a) przekazanie wszystkich dokumentów niezbędnych do realizacji usług zdrowotnych w ramach Hospitalizacji na rzecz Pacjenta;
 - b) bieżący kontakt ze Szpitalem;
 - c) przekazywanie informacji o bieżącym statusie realizacji procedur medycznych osobie upoważnionej do otrzymywania informacji medycznych o Pacjencie;
 - d) organizację Transportu Medycznego, o ile istnieją uzasadnione przesłanki zdrowotne potwierdzone zaleceniem lekarskim Lekarza prowadzącego Hospitalizację.
 - 4) koordynację opieki po Hospitalizacji, zgodnie z zaleceniami Lekarza:
 - a) umówienie na wizytę kontrolną po pobycie w Szpitalu, a także przedstawienie planu opieki po pobycie w Szpitalu;
 - b) umówienie zleconych Pacjentowi badań lub rehabilitacji;
 - c) organizację Transportu Medycznego, jeżeli wynika on ze wskazań medycznych;
 - d) skompletowanie dokumentacji medycznej Pacjenta.
- ### IV. Gdzie realizowane są usługi Koordynacji Opieki Szpitalnej?
- Usługi Koordynacji Opieki Szpitalnej realizowane są wyłącznie w Szpitalach własnych LUX MED oraz Szpitalach współpracujących z LUX MED, których aktualna lista znajduje się na stronie www.luxmed.pl/ubezpieczenia/oferta-/koordynacja-opieki-szpitalnej-dla-klienta-indywidualnego-i-korporacyjnego.
- ### V. Kto ponosi koszty usług zdrowotnych zorganizowanych w ramach Koordynacji Opieki Szpitalnej?
1. Organizacja na rzecz Pacjenta usług, w zakresie wskazanym w pkt. III niniejszego Regulaminu, realizowana jest w ramach odpowiedzialności Zleceniobiorcy z tytułu zawartej ze Zleceniodawcą umowy o udzielanie świadczeń zdrowotnych.
 2. Koszty usług zdrowotnych, które zostały zorganizowane przez Koordynatora Opieki Szpitalnej, zaakceptowane przez Pacjenta i wykonane na jego rzecz w związku z planową Hospitalizacją – takie jak w szczególności:

- 1) koszty badań i konsultacji lekarskich Pacjenta w trakcie kwalifikacji do Hospitalizacji,
 - 2) koszty usług zdrowotnych udzielanych Pacjentowi w trakcie Hospitalizacji,
 - 3) koszty kontrolnych konsultacji lekarskich, badań kontrolnych i zabiegów rehabilitacyjnych udzielanych Pacjentowi po Hospitalizacji;
 - 4) koszty korzystania przez Pacjenta z Transportu Medycznego,
- pokrywane są przez Pacjenta z własnych środków.

VI. Jak skorzystać z pomocy Koordynatora Opieki Szpitalnej?

1. W celu zapewnienia skutecznie realizacji Koordynacji Opieki Szpitalnej LUX MED przekazuje Zleceniodawcy dane kontaktowe do Zespołu Koordynatorów Opieki Szpitalnej.
2. Zleceniodawca jest zobowiązany do przekazania skutecznego przekazania danych kontaktowych Zespołu Koordynatorów Opieki Zdrowotnej do Pacjenta.
3. Pacjent korzysta z pomocy udzielanej przez Koordynatora Opieki Szpitalnej, kontaktując się z nim w wybrany przez siebie sposób.
4. Pacjent nie ma imienne wyznaczonego Koordynatora Opieki Szpitalnej, co oznacza, iż nawiązując kontaktując się z Zespołem Koordynatorów Opieki Szpitalnej może być każdorazowo obsługiwany przez innego Koordynatora z tego Zespołu.
5. Pacjent korzysta ze usług Koordynatora Opieki Szpitalnej według swoich potrzeb. Może skorzystać z części lub z całości zakresu, o którym mowa w pkt. III Regulaminu. LUX MED nie stosuje żadnych limitów ilościowych w odniesieniu do liczby kontaktów Pacjenta z Zespołem Koordynatorów Opieki Szpitalnej.
6. Usługi Koordynacji Opieki Szpitalnej, o których mowa w:
 - a) pkt. III ppkt. 2) lit. a) - f); ppkt. 3 lit. a) - d) oraz ppkt. 4 lit. a) - d) wiążą się z koniecznością uzyskania przez Koordynatora Opieki Zdrowotnej dostępu do danych wrażliwych Pacjenta, wobec czego przed skorzystaniem z tych usług, Pacjent zobowiązany jest złożyć Zleceniobiorcy oświadczenie o wyrażeniu zgody na ich udostępnienie, w tym udostępnienie dokumentacji medycznej lub jej uzyskanie od Szpitala celem dalszej koordynacji leczenia. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym składane jest w formie i w sposób określony przez Zleceniobiorcę,
 - b) pkt. III ppkt. 2) lit. b) i c); ppkt. 3 lit d) oraz ppkt. 4 lit. a) - c) wiążą się z poniesieniem przez Pacjenta kosztów realizacji zorganizowanych na jego rzecz usług zdrowotnych, wobec czego Pacjent, zobowiązany jest złożyć Zleceniodawcy oświadczenie woli o chęci skorzystania z tych usług wraz ze zobowiązaniem do pokrycia ich kosztów. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym składane jest w formie i w sposób określony przez Zleceniodawcę.

VII. Jakie są wyłączenia, które spowodują, że LUX MED nie wykona usługi KOS?

1. LUX MED nie zrealizuje usług, o których mowa w pkt. III Regulaminu jeżeli konieczność ich realizacji wynikać będzie z okoliczności lub będzie następstwem :
 - 1) działań wojennych, działań zbrojnych, stanu wojennego, wojny domowej, zamieszek, stanu wyjątkowego, cywilnego zamachu stanu, aktów terroryzmu, służby wojskowej, udziału w misjach wojskowych lub stabilizacyjnych, czynnego uczestnictwa Ubezpieczonego w zamieszkach, rozruchach lub strajkach;
 - 2) stosowania naukowo nieuznanych metod leczenia oraz medycyny niekonwencjonalnej, stosowania leków niedopuszczonych do użytku na terenie Unii Europejskiej, udziału Ubezpieczonego w eksperymentach medycznych, badaniach klinicznych lub podobnych badaniach związanych ze zdrowiem;

- 3) transplantacji organów lub tkanek, komórek, hodowli komórkowych (pochodzenia naturalnego lub sztucznego), w tym także z wykorzystaniem autoprzeszczepu, wszczepiania implantów i urządzeń;
- 4) Wyczynowego uprawiania dyscyplin sportowych wymagających aktywności fizycznej, obejmującej: uczestnictwo w treningach w ramach klubu, związku lub stowarzyszenia sportowego, a także uprawianie dyscyplin sportowych w celach zarobkowych, udział we współzawodnictwie sportowym (zawody, mecze, turnieje, inne imprezy o charakterze sportowym) oraz sportowych obozach kondycyjnych lub szkoleniowych. Dotyczy również wypraw do miejsc o ekstremalnych warunkach klimatycznych lub przyrodniczych. Wyczynowym uprawianiem sportu nie jest rekreacyjne uprawianie sportu w wolnym czasie, którego celem jest wyłącznie wypoczynek, regeneracja sił psychofizycznych lub utrzymanie dobrego stanu zdrowia. Wyczynowym uprawianiem sportu nie jest również, w rozumieniu niniejszego Regulaminu, uprawianie dyscyplin sportowych przez dzieci do 18 roku życia w ramach klubu, klasy lub szkoły sportowej;
- 5) uprawiania Sportów wysokiego ryzyka, które wiąże się ze szczególnym ryzykiem dla zdrowia; za sporty te uznajemy: sporty lotnicze oraz pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych, baloniarstwo, skoki spadochronowe, skoki na linie, kolarstwo górskie, sporty motorowe i motorowodne, jazda na skuterach wodnych, kitesurfing, alpinizm, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, taternictwo jaskiniowe, skoki narciarskie, snowboard oraz narciarstwo z wyjątkiem uprawianych rekreacyjnie na wyznaczonych trasach, bobsleje, rafting i inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu, sporty walki, myślistwo oraz jazda konna;
- 6) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego oraz czynników biologicznych i chemicznych w zakresie szkodliwym dla człowieka;
- 7) prowadzenia pojazdu bez uprawnień lub prowadzenia pojazdu bez aktualnego badania technicznego, zgodnych z obowiązującymi przepisami lub prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków albo innych środków odurzających, psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii;
- 8) popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa lub wykroczenia;
- 9) działania umyślnego, samodzielnego diagnozowania, leczenia, modyfikacji zaleconego leczenia lub rażącego niedbalstwa Pacjenta;
- 10) pozostawiania pod wpływem, nadużycia lub zatrucia dobrowolnie spożywanymi: alkoholem, narkotykami, innymi substancjami odurzającymi lub psychotropowymi, lekami stosowanymi niezgodnie z zaleceniem Lekarza oraz nadużycia lub zatrucia tytoniem;
- 11) leczenia chorób psychicznych, zaburzeń lub innych zakłóceń czynności psychicznych, w tym choroby Alzheimera, i ich następstw;
- 12) uzyskania świadczeń medycznych za pomocą czynów zakazanych, prób wyłudzenia lub celowego wprowadzenia nas w błąd;
- 13) związanych z diagnozowaniem i leczeniem zaburzeń płodności oraz ich następstw;
- 14) związanych z diagnozowaniem i leczeniem związanych ze zmianą płci oraz ich następstw;
- 15) związanych z diagnozowaniem i leczeniem, w tym zabiegów z zakresu medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej wynikającej ze wskazań niemedycejskich oraz kosmetologii, a także leczenia ich następstw;
- 16) detoksykacji, zabiegów odwykowych oraz leczenia odwykowego;
- 17) zakażeniem wirusami HIV i SARS-CoV-2.

2. LUX MED nie zrealizuje usługi Opiekun Hospitalizacji LUX MED, jeżeli w wyniku stanu klęski żywiołowej, katastrofy naturalnej, stanu pandemii lub stanu epidemii, ogłoszonych i potwierdzonych przez właściwe organy administracji państwowej, nastąpi brak możliwości świadczenia usług po naszej stronie.
3. Szpital ma prawo odmówić Pacjentowi wykonania usługi, jeśli narusza on swoim zachowaniem zasadę współżycia społecznego lub regulaminu organizacyjnego Szpitala, a także, jeżeli utrudnia pracę lub funkcjonowanie tej placówki lub jej personelu. W przypadku, gdy powyższe działanie ma charakter uporczywy, LUX MED zastrzega sobie prawo do wyłączenia Pacjentowi możliwości korzystania z usługi, ze skutkiem na koniec danego miesiąca kalendarzowego.
4. LUX MED nie odpowiada za zdarzenia wynikłe z błędów medycznych i błędów z nienależycie prowadzonej dokumentacji medycznej Pacjenta. Za błędy wymienione, w zdaniu poprzedzającym odpowiada podmiot leczniczy udzielający usług zdrowotnych na rzecz Pacjenta.
5. LUX MED nie zrealizuje usług Opiekuna Hospitalizacji LUX MED w Szpitalach innych, niż wskazane przez siebie.

VIII. Postanowienia końcowe.

W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy określone w Umowie o udzielanie świadczeń zdrowotnych zawartej pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą z dnia oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.