



Disse vilkår gælder i tillæg til de generelle abonnementsvilkår for Privat.

Falck Hurtig Hjælp Plus Kørsel:

- 1 Sådan bruger du Falck Hurtig Hjælp
- 2 Hvilken hjælp får du med abonnementet
- 3 Hvornår dækker dit abonnement
- 4 Sådan ændrer du dit abonnement
- 5 Det bør du også vide

1. Sådan bruger du Falck Hurtig Hjælp

- Kontakt Falck på telefon: 70 10 15 30. Her kan du altid få hjælp og vejledning.
- Giv os dit samtykke. Bestil blanketten på ovenstående nummer eller print den fra falck.dk/privat/hurtighjaelp. Send den til os, så snart du ved, at vi skal handle på dine vegne:
Falck Healthcare A/S,
Falck-Center CPH
Sydhavnsgade 10
2450 København SV
Mærk kuverten "Hurtig Hjælp"
- Gå til din egen læge og få en henvisning, hvis du vil gøre brug af Hurtig Diagnose eller Genoptræning. Send os en kopi på ovenstående adresse.
- Falck er med dig hele vejen. God bedring!

2. Hvilken hjælp får du med abonnementet

Patientguide

Du kan ringe ubegrænset til vores sundhedsspecialister. De giver dig klar besked om dine muligheder og rettigheder i sundhedsvæs-net. Du kan ringe med spørgsmål om eksempelvis:

- Ventelister
- Behandlingsgaranti
- Frit sygehusvalg
- Aktindsigt
- Klageprocedurer
- Offentlig sygetransport
- Medicintilskud
- Genoptræning
- Hjælpe midler
- Hjemmehjælp

Du kan få vejledning til både dig selv og din nærmeste familie, og du kan ringe så mange gange, du ønsker. Vi giver dig overblik og hjælper dig med at finde vej gennem systemet. Bagefter skal du selv kontakte sundhedsvæsenet, kommunen eller andre offentlige instanser.

Akutmørel

Kørsel ved pludselig sygdom eller skader

Ambulancer bliver kun sendt ud i særligt akutte tilfælde. Men det kan føles mest trygt at blive kørt i stedet for selv at skulle finde vej. Vi sørger for, at du straks bliver kørt til undersøgelse eller behandling, hvis du pludseligt bliver syg eller kommer til skade. Vi kører dig og din eventuelle ledsager til:

- Nærmeste skadestue
- Egen praktiserende læge
- Lægevagt
- Kiropraktor
- Kiropraktorvagt

Hjemtransport

Efter behandlingen kører vi dig retur igen. Du kan selv bestemme, om du vil køres til din bolig i Danmark eller det sted, hvor vi hentede dig. Du kan blive kørt retur senest 24 timer efter, vi kørte dig til behandlingsstedet. Efter 24 timer tæller turen som en behandlingsskørsel.

Følge til dørs

Vi følger dig helt hen til afdelingen på behandlingsstedet og til dørs ved din bolig. Vi henter dig også ved din hoveddør eller i venteværelset.

Siddende kørsel

Du kan kun få siddende (ikke liggende) kørsel.

Kørestolsbrugere

Abonnementet dækker kørsel med kørestolsbrugere i de tilfælde, hvor det offentlige ikke har en betalingsforpligtelse.

Pårørende

Ved akut indlæggelse henter og bringer vi dine nærmeste pårørende.

Gæster

Hvis du har gæster på besøg, som bliver pludseligt syge eller skadet hos dig eller i dit fritidshus (adressen skal være oplyst Falck på forhånd), kører vi også dem. Efter behandling kan de blive kørt hjem til deres egen bopæl, hvis de har adresse i Danmark. De kan også blive kørt tilbage, hvor vi hentede dem.

Falck dækker broafgifter.

Medicinudbringning

Hvis du har brug for akut behandling, kan du få bragt lægeordineret medicin ud til dig fra nærmeste døgnåbne apotek til en adresse i Danmark. I tvivlstilfælde har Falck lov til at bede om dokumentation for, at din behandling skal ske straks. Du kan afregne for køb af medicin på tre forskellige måder:

- Du afregner direkte med apoteket med Dankort via web eller på telefonen
- Du aftaler med apoteket, at de sender regningen til dig
- Du betaler Falck med Dankort (spørg på vagtcentralen, når du bestiller turen, om det er muligt i din region)

Når du bestiller kørslen, aftaler vi, hvordan betalingen skal ske.

Psykologhjælp

Du kan få professionel psykologisk hjælp, hvis du kommer ud for:

- En pludselig ulykke
- Voldeligt overfald
- Indbrud
- Dødsfald eller dødelig sygdom hos dig, din ægtefælle/samlever, børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, svigerforældre eller søskende
- Diagnosticering af kroniske sygdomme hos dig, din ægtefælle/samlever, børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, svigerforældre eller søskende
- Skilsmisse

Du kan ikke få psykologhjælp, hvis årsagen er arbejdsrelateret, eller skaden er selvpåført.

Hurtig kontakt til psykologen

Du skal kontakte os senest 6 måneder efter, ulykken er sket, eller diagnosen er stillet, hvis du skal have psykologhjælp. Vi behandler naturligvis din sag fortroligt. Vi sørger for, at du bliver kontaktet

af en autoriseret psykolog senest 12 timer efter, du har kontak-
tet os. Du kan få en tid hos psykologen inden for 24 timer, efter du har
talt med psykologen.

Op til 10 timers hjælp

Abonnementet dækker op til 10 timers konsultation hos en psy-
kolog om året. Antallet af timer bliver beregnet, fra du har tegnet
dit abonnement og et år frem. Du kan godt fordele de 10 timer på
flere sager eller flere husstandsmedlemmer. Du kan dog kun få
hjælp til den samme hændelse én gang. Samtalerne foregår hos
psykologen, og det kan enten være individuelle samtaler eller
gruppesamtaler. Vi kan eksempelvis aftale gruppesamtaler, hvis
der er flere personer i din husstand, som har brug for hjælp. Har du
behov for flere end 10 timers samtale, rådgiver psykologen dig om,
hvordan du kan fortsætte behandlingen.

Hurtig Diagnose Basis

Den offentlige behandlingsgaranti træder først i kraft, når du har
fået stillet en diagnose. Det kan tage lang tid at få en diagnose med
ventetiden i det offentlige system. Vi sikrer, at du straks bliver
undersøgt hos en speciallæge.

Med Hurtig Diagnose Basis er du garanteret:

Speciallæge inden for 10 hverdage

Kontakt din læge og få en henvisning til en speciallæge. Henvi-
sningen bliver automatisk sendt videre i det offentlige system, men
husk også at bede om en kopi. Kan det offentlige ikke tilbyde dig en
tid hos en speciallæge inden for 10 hverdage, hjælper vi dig i det
private. Du skal sende en kopi af henvisningen til: Falck Healthcare
A/S, Falck-Center CPH, Sydhavnsgade 10, 2450 København SV.
Vedlæg en sam-tykkeerklæring. Mærk kuverten "Hurtig Hjælp".
Ring også til os, så vi kan forberede dit forløb. Vi garanterer, at du
kommer til en speciallæge inden for 10 hverdage, som stiller diag-
nosen eller henviser dig til videre undersøgelser.

Adgang til alle lægespecialer

Du kan bruge os som et supplement til det offentlige diagnose- og
behandlingssystem. Vi kan garantere dig hurtig diagnose, fordi vi
har et stort, landsdækkende netværk af speciallæger på private
klinikker og privathospitaler. Her kan vi med kort eller ingen ven-
tetid skaffe adgang til stort set alle lægespecialer. Røntgen- og
ultralydsundersøgelser er en del af processen. Læs mere om Hurtig
Diagnose Plus på falck.dk/privat/hurtighjaelp eller kontakt os på
telefon: 70 10 15 30, hvis du ønsker, at scanning og andre special-
undersøgelser skal inkluderes i dit abonnement.

Din koordinator guider dig undervejs

Under udredningsforløbet har du kontakt til den samme udred-
ningskoordinator, som er en sygeplejerske med bred klinisk erfa-
ring. Koordinatoren støtter og vejleder dig hele vejen igennem
forløbet og sikrer, at du kommer til speciallæge inden for 10 hver-
dage og guider dig videre til flere undersøgelser eller behandling i
det offentlige system.

Behandlingsgaranti

Hvis speciallægens vurdering er, at der er behov for yderligere
behandling eller øvrige undersøgelser, for at stille en diagnose,
guider koordinatoren dig videre til det offentlige system. Det
offentlige giver en behandlingsgaranti på op til 60 dage*, men
alligevel er det ofte svært at få en hurtig tid. I tilfælde af, at du skal
vente ud over behandlingsgarantien, betaler det offentlige for en
privat behandling. Din koordinator hjælper dig med det praktiske
ved, at komme videre til behandling.

*Behandlingsgarantien gælder per januar 2013, men den kan æn-
dre sig, hvis lovgivningen gør det. Spørg din koordinator, om den
offentlige behandlingsgaranti.

Hurtig Diagnose Basis dækker ikke

Såfremt du allerede er i et andet undersøgelses- og behandlings-
forløb i det offentlige, er du ikke dækket af dit abonnement.

MR- og CT-scanning indgår ikke i abonnementet. Hvis du ønsker
scanning og andre specialundersøgelser skal inkluderes i dit abon-
nement, så læs mere om Hurtig Diagnose Plus på falck.dk eller
kontakt os på telefon: 70 10 15 30.

Hurtig Diagnose dækker ikke akutte undersøgelser, som ikke kan
vente op til 10 dage før første speciallægebesøg. Hvis den akutte
undersøgelse viser, at du skal have flere undersøgelser (som godt
kan vente 10 dage), er de undersøgelser dog dækket. Er du alle-
rede inde i et andet undersøgelses- og behandlingsforløb med din
sygdom, er du ikke dækket.

Behandlingskørsel

Kørsel til og fra undersøgelse og behandling

Dit abonnement dækker transport i Danmark til og fra både offent-
lige og private undersøgelser, behandlinger og genoptræning. Vi
kører dig til og fra:

- Læge
- Sygehuse/privathospitaler (ikke dækket ved deldøgnsbehand-
ling)
- Speciallæge (i egen praksis eller på et sygehus)
- Fysioterapeut
- Kiropraktor
- Rekreation på behandlingshjem med autoriserede
behandlere**
- Hospice**

** Hvor det offentlige ikke har en betalingsforpligtelse

12 kørsler om året

Abonnementet dækker op til 12 årlige kørsler. Antallet af kørsler
bliver beregnet, fra du har tegnet dit abonnement og et år frem.
Hver køretur tæller som én kørsel. Bliver du eksempelvis kørt
hjemme fra til behandling, tæller det som én kørsel. Vil du køres
hjem igen efter behandlingen, tæller det også som én til kørsel.

Tilkøb af behandlingskørsler

Du kan tilkøbe ekstra behandlingskørsler, når du har brugt dine 12
årlige kørsler – eller hvis du vil køres til en anden undersøgelse
eller behandling end dem på listen ovenover. Kørslerne bliver
faktureret til den gældende takst. Ring til os på telefon: 70 10 15
30 og hør mere.

Laboratorieprøver

Blodprøver og andet test- og analysemateriale kan vi køre fra din
bolig dagligt, så hurtigt som muligt. Kørsel med laboratorieprøver
tæller som en kørsel.

Siddende kørsel

Du kan kun få siddende (ikke liggende) kørsel.

Kørestolsbrugere

Abonnementet dækker kørsel med kørestolsbrugere i de tilfælde,
hvor det offentlige ikke har en betalingsforpligtelse.

Følge til dørs

Vi følger dig helt hen til afdelingen på behandlingsstedet og til
dørs ved din bolig. Vi henter dig også ved din hoveddør eller i
venteværelset.

Længerevarende ophold/indlæggelse

Hvis du skal være på et behandlingssted mere end 30 dage, kan du
én weekend per måned blive kørt frem og tilbage til din bolig eller
en besøgsadresse. Vi kan køre dig første gang efter 14 dages
ophold. Turen fra behandlingsstedet til din bolig eller en besøgs-
adresse tæller som én kørsel. Turen tilbage til opholdsstedet
tæller også som én kørsel.

Kørsel til og fra sommerhus eller fritidshus

Hvis du oplyser os adressen, kan vi også køre dig til og fra dit sommerhus eller fritidshus.

Ledsager

Du har altid mulighed for at medbringe en ledsager. Din ledsager kan også blive kørt retur sammen med dig, når du skal hjem igen. Hvis du vil medbringe en ledsager, skal du fortælle det til os, når du bestiller køreturen.

Bestilling

Vi henstiller til, at behandlingskørsler, i det omfang det er muligt, bestilles senest dagen i forvejen.

MinutGaranti

For kørsel til behandlingsstedet giver Falck en MinutGaranti på 30 min i forhold til fremmødetidspunktet, således kunden ankommer til behandlingsstedet maksimum 30 minutter inden fremmødetidspunktet. Kunden vil ikke ankomme til behandlingsstedet senere end fremmødetidspunktet.

For kørsel fra behandlingsstedet giver Falck en MinutGaranti på 15 minutter, således kunden afhentes senest 15 minutter efter den aftalte tid.

Ved manglende opfyldelse af MinutGarantien vil turen på abonnentens anmodning om kompensation, ikke tælle med i de årlige kørsler. Hvis turen er en tilkøbt tur ud over de årlige kørsler faktureres kunden ikke for kørslen.

MinutGaranti gælder, hvis kørslen er bestilt mindst 3 timer i forvejen, dette gælder både kørsel til og fra behandlingsstedet. MinutGarantien er kun gældende i abonnentens region og ikke i andre dele af landet for behandlingskørsel bestilt mere end 3 timer i forvejen.

I tilfælde af force majeure (strejker, naturkatastrofer, terrorisme, ekstreme vejr- og vejforhold, krig, oprør og uroligheder) eller andre ekstraordinære begivenheder, som Falck ikke kan forudsige, er Falck ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af MinutGarantien.

Falck dækker broafgifter.

Genoptræning

Ekstra genoptræning

Op til 35 % af de personer, der får en genoptræningsplan i det offentlige system, har brug for ekstra genoptræning. Abonnementet dækker genoptræning, hvis du har været indlagt på hospital eller er blevet opereret. Du kan bruge den ekstra genoptræning i tillæg til og forlængelse af det offentliges tilbud.

Forundersøgelse og behandling

Dit abonnement dækker én forundersøgelse samt op til seks individuelle behandlinger per abonnementsår – eller én forundersøgelse og op til otte deltagelser på et genoptræningshold. Falck udvælger, godkender og henviser dig til de forundersøgelser og behandlinger, du skal bruge. Du kan ikke overføre dine ubrugte behandlinger til næste abonnementsår.

Behandling inden for 5 hverdage

Kontakt din læge og få en henvisning til en fysioterapeut. Den skal du sende til: Falck Healthcare A/S, Falck-Center CPH, Sydhavnsgade 10, 2450 København SV

V. Vedlæg en samtykkeerklæring. Mærk kuverten "Hurtig Hjælp". Ring også til Falck, så vi kan forberede dit forløb. Vi garanterer, at du kommer til din første behandling inden for 5 hverdage. Du og fysioterapeuten planlægger et individuelt behandlingsforløb, og din skades omfang, fremskridt og behandlingsbehov bliver vurderet hen ad vejen.

Led, muskler og sener

Du kan bruge genoptræningen til skader på bevægeapparatet: Led, muskler og sener, blandt andet skader i ryg, nakke, arme, ben, knæ, albuer og håndled. Vi har lov til at sige nej til at behandle skader fra dit job, eller skader som ikke er nye. Vi kan afvise behandling, hvis du allerede er under behandling, eller hvis behandleren er i tvivl om skadens omfang og oprindelse.

Køb af flere behandlinger

Har du brug for ekstra behandlinger, kan du bestille dem ved at ringe til os på telefon: 70 10 15 30. Behandlingerne bliver faktureret til den gældende pris, som du kan få oplyst samme sted.

Færdigbehandling

Vi kan ikke garantere, at dine skader bliver færdigbehandlet med det antal behandlinger, der er i dit abonnement. Hvis vi vurderer, at der er komplikationer med din behandling, kan vi stoppe behandlingen og henvise dig til din læge. Vi tager forbehold for behandling af børn og unge, som ikke er fuldt udvokset.

3. Hvornår dækker dit abonnement

Hvornår træder dit abonnement i kraft?

Patientguide, Akutkørsel og Medicinudbringning træder i kraft med det samme. Resten af tjenesterne træder i kraft efter tre måneder, med mindre du har lavet en anden aftale med os.

For at du kan få tjenester fra Falck Healthcare A/S, Falck Healthcare AM A/S eller Falck Global Assistance A/S (herefter Parterne), videregiver Falck Assistance A/S disse oplysninger til dem om dig:

- Abonnementsnummer
- For- og efternavn
- Adresse
- Telefonnummer
- E-mail
- Køn og fødselsdato

Når du har givet os dit samtykke, udveksler Parterne journaldata i det omfang, det er nødvendigt for at hjælpe dig bedst muligt. De eneste forbrugsoplysninger, der udveksles mellem Parterne og Falck Assistance A/S, er om du har brugt dit abonnement i en given periode.

Hvilke personer er dækket?

Du er naturligvis selv dækket som abonnent. Det er alle andre beboere i din husstand også, hvis de er registreret på din adresse i folkeregistret, og du har oplyst os deres navn, fødselsdato og helbredsoplysninger. Falck kan altid bede om lægeerklæring og/eller tro-og-love-erklæring som dokumentation for dit og beboernes helbred.

Abonnementet dækker også, hvis en af jer midlertidigt (op til 12 måneder) opholder sig et andet sted i Danmark, for eksempel på højskole, kurser og lignende. Det kræver dog, at opholdsstedet er noteret på abonnementet.

Hvem kan ikke blive dækket?

Når du køber Falck Hurtig Hjælp, oplyser du på tro og love, at du ikke har fået diagnosticeret eller er i behandling for kroniske sygdomme, eksempelvis:

- Stofskiftesygdomme: Diabetes type 1 og 2
- Lungesygdomme: Kronisk obstruktiv lungelidelse (KOL) og cystisk fibrose
- Neurologiske sygdomme: Epilepsi, Parkinsons sygdom, Dissemineret Sclerose, ALS, Alzheimers sygdom og demens
- Nyresygdomme
- Psykiske sygdomme: Skizofreni, maniodepressivitet, tilbagevendende angst (eksempelvis panikangst, fobier, tvangstanker (OCD), tvangshandlinger og depression), personlighedsforstyrrelser og alkoholisme
- Kræft: Alle kræftsygdomme, hvor du går til kontrol oftere end hvert femte år

- Sygdomme, der kræver kronisk smertestillende behandling ordi-neret og kontrolleret af formel smertefunktion ved speciallæge (eksempelvis for ryg og gigt-problemer)

Har du en af sygdommene på listen, kan du ikke få Falck Hurtig Hjælp. Får du konstateret en af de sygdomme, mens du er abonnent, kan du fortsætte dit abonnement med fuld dækning. Derfor er det vigtigt, at du tegner abonnementet, mens du er rask. Det samme gælder de andre beboere på husstanden.

4. Sådan ændrer du dit abonnement

Kan du skifte til et andet abonnement?

Du kan til enhver tid skifte fra eksempelvis et basis-abonnement til et super-abonnement eller fra Falck Hurtig Hjælp Plus Kørsel til Falck Hurtig Hjælp Plus Rådgivning. Du kan ændre dit abonnement ved at ringe til os på telefon: 70 10 15 30. Når du har fortalt os, at du ønsker et andet abonnement, går der tre måneder, før dit nye abonnement træder i kraft. Du behøver ikke give os nye helbredsoplysninger for at ændre dit abonnement.

Kan du skifte til et mindre abonnement?

Du kan til enhver tid nedsætte dit abonnement fra eksempelvis et super-abonnement til et basis-abonnement eller fra et plus-abonnement til Falck Hurtig Hjælp Basis. Du kan nedsætte dit abonnement med en måneds varsel ved at ringe til os på telefon: 70 10 15 30. Nedsættelsen skal altid ske til den første i måneden.

Kan du tilføje nye beboere?

Hvis der sker ændringer i din husstand, skal du fortælle det til os for at få dit abonnement til at dække alle. Du kan ikke ændre dit abonnement med tilbagevirkende kraft.

5. Det bør du også vide

Hvornår skal du sende os en samtykkeerklæring?

Du vil blive bedt om at udfylde og sende os en samtykkeerklæring, så vi kan kontakte relevante instanser på dine vegne og udveksle journaler. Hent blanketten på falck.dk/privat/hurtighjaelp eller ring til os på telefon: 70 10 15 30, når du skal bruge dit abonnement.

Vi kan kun hjælpe dig med Hurtig Diagnose og Genoptræning, hvis vi får det nødvendige samtykke.

I hvilke tilfælde er det nødvendigt med en lægehenvi-ning?

For at du kan få hjælp til Hurtig Diagnose eller Genoptræning, har vi brug for en kopi af din lægehenvi-ning. Henvi-ningen skal du sende til: Falck Healthcare A/S, Falck-Center CPH, Sydhavns- gade 18, 2450 København SV. Mærk kuverten "Hurtig Hjælp". Tager din læge penge for at lave henvi-ningen til dig, skal du selv dække den udgift.

Hvornår gælder Falcks ventetidsgarantier?

Falcks ventetidsgarantier gælder først, fra vi har dit samtykke og din lægehenvi-ning. Jo hurtigere vi får det, jo bedre.

Er det muligt at afbestille en undersøgelse eller behand-ling?

Du kan afbestille din undersøgelse eller din behandling frem til 36 timer før start. Du skal bare ringe til Falck på telefon: 70 10 15 30 mellem klokken 8 og 16. Afbestiller du for sent, bortfalder alle

Falcks ventetidsgarantier. Ved Psykologhjælp og Genoptræning er tiden tabt, og det vil blive talt som en udført behandling. Samtidig bliver dine fremtidige bookinger automatisk slettet, og du skal selv kontakte os for at bestille en ny tid. Falck har ret til at aflyse tider til undersøgelse eller behandling på grund af sygdom eller en anden akut situation. Vi forsøger altid at finde en afløser og får dig hurtigt videre.



Falck Danmark A/S
Falck-Center CPH
Sydhavns- gade 18
2450 København SV

Kontakt Falck

Falck Hurtig Hjælp:

70 10 15 30

www.falck.dk