



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

Falck Hurtig Hjælp Plus Rådgivning: 1

- Sådan bruger du Falck Hurtig Hjælp
- Hvilken hjælp får du med abonnementet 3
- Hvornår dækker dit abonnement
- Sådan ændrer du dit abonnement
- 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. 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 sundhedsvæsenet. 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 hen-

tede dig. Du kan blive kørt retur senest 24 timer efter, vi kørte dig til behandlingsstedet. Efter 24 timer tæller turen som en behandlingskørsel. Læs mere om Falck Hurtig Hjælp Super på falck.dk/privat/hurtighjaelp eller kontakt os på telefon: 70 10 15 30, hvis du vil høre mere om dine muligheder for at tilføje behandlingskørsel til dit abonnement.

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 selv påført.

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 kontaktet 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 psykolog 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 Plus

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. Vi guider dig også videre til behandling, når diagnosen er stillet. Med Hurtig Diagnose Plus er du garanteret:

Diagnose inden for seks uger

Kontakt din læge og få en henvisning til en speciallæge. Henvisningen 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 samtykkeerklæring. Mærk kuverten "Hurtig Hjælp". Ring også til os, så vi kan forberede dit forløb.

Din første undersøgelse hos speciallæge finder sted inden for 10 hverdage, og du kommer videre til en eventuel scanning eller anden specialundersøgelse senest 10 hverdage efter speciallægens henvisning. I mange tilfælde kan du blive scannet allerede ved første besøg hos speciallægen. Vi garanterer, at det samlede forløb højst tager seks uger. Ud fra diagnosen guider vi dig videre til behandling inden for behandlingsgarantien.

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 vente-tid skaffe adgang til stort set alle lægespecialer.

Din koordinator guider dig undervejs

Under diagnoseforløbet har du kontakt til den samme koordinator. Koordinatoren er en sygeplejerske med bred klinisk erfaring. Koordinatoren sikrer, at du kommer til speciallæge inden for 10 hverdage og videre til flere undersøgelser inden for Falcks ventetidsgarantier, hvis det er nødvendigt for at stille en sikker og præcis diagnose. Koordinatoren guider dig efterfølgende videre til 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 ændre sig, hvis lovgivningen gør det. Spørg din koordinator, om den offentlige behandlingsgaranti.

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.

Personlig rådgiver i sygdomsforløbet

Når du er syg eller har helbredsproblemer, der skal undersøges nærmere, kan det virke uoverskueligt at følge op, undersøge alternativer og kræve at din ventetidsgaranti bliver overholdt. Vi hjælper dig, hvis du støder på problemer eller uklarheder, du ikke selv kan løse ved at kontakte sundhedssystemet.

Du får en personlig rådgiver, som typisk er en sygeplejerske med mange års erfaring i sundhedssystemet. Rådgiveren er med dig hele vejen, til problemet er løst. Rådgiveren bruger sin ekspertise og gennemslagskraft til at behandle din sag, undersøge dine muligheder, rådgive dig og sikre, at der konstant er fremdrift. Rådgiveren er neutral og uvildig, har tavshedspligt og videregiver ingen informationer uden en skriftlig aftale med dig.

I et sygdomsforløb kan du ringe og få hjælp til:

- Henvendelser til læger og sygehuse
- Forberedelse før en konsultation på sygehus eller hos lægen
- At klage og søge erstatning, få udfyldt de rigtige dokumenter og følge op på sagen
- Patientrettigheder, eksempelvis aktindsigt
- Frit og udvidet sygehusvalg
- Behandlingsgaranti, ventetid og ventelister
- Befordringsgodtgørelse ved transport til og fra sygehus, læge eller speciallæge
- Aktivlovens bestemmelser om kontanthjælp ved sygehusbehandling
- Pensionslovens bestemmelser om personlige tillæg
- "Second Opinion"
- Genoptræning efter behandling eller operation
- Sociale ydelser og rettigheder som hjemmehjælp, hjælpemidler, økonomisk hjælp og tilskud til for eksempel medicin eller psykolog

Hvis du på grund af handicap ikke selv kan kontakte Falck, kan rådgivningen ske via en person fra din familie med dit skriftlige samtykke.

Koordinering af behandlingsrejse

Hvis din sygdom gør, at du har behov for at blive transporteret til behandling i udlandet, sørger vi for at koordinere din rejse tur/retur. Falck Global Assistance A/S arrangerer transport af ikke-raske personer fra hospital A til hospital B (før, under eller efter rejsen). Vi bruger vores faste procedure for patienttransport med fly eller ambulance til og fra udlandet. Før rejsen skal en læge vurdere din medicinske tilstand af hensyn til patientsikkerhed og flymedicinske tilladelser.

Dit abonnement dækker:

- Kontakt til lægen, der behandler dig i Danmark før udrejsen
- Kontakt til lægen i udlandet om transport retur til Danmark
- Udarbejde din transportordination og tage stilling til eksempelvis din transportform, medicinsk udstyr, behov for medicinsk ledsager
- Udarbejde medif-certifikat og indhente tilladelse til sygetransport hos flyselskab(er)
- Arrangere flytransport (rutefly/ambulancefly)
- Arrangere transport (sygetransport/ambulance) til og fra lufthavn
- Koordinere medicinsk ledsagelse

Du betaler selve transportudgiften og udgiften til eventuelle medicinske ledsagere på rejsen. Du afregner direkte med flyselskabet eller os.

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, mani-depressivitet, 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 ordineret og kontrolleret af formel smertefunktion ved speciallæge (eksempelvis for ryg og gigtp-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 helbreds-oplysninger 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, Personlig rådgiver i sygdomsforløbet (hvor vi skal i dialog med andre på dine vegne) og Koordinering af behandlingsrejse, 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, har vi brug for en kopi af din lægehenvi-ning. Henvi-ningen skal du sende til: Falck Healthcare A/S, Falck-Center CPH, Sydhavnsgade 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 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
Sydhavnsgade 18
2450 København SV

Kontakt Falck

Falck Hurtig Hjælp:

70 10 15 30

www.falck.dk