

# Abonnementsvilkår

## Falck Sundhed Plus

Disse vilkår gælder i tillæg til de generelle vilkår for Falck Privat.  
Du kan finde de til enhver tid gældende vilkår på Falck.dk.

### Indhold

1. Akut Sygetransport
2. Sundhedsfaglig Tovholder
3. Hurtig diagnose
4. Online-læge
5. Fysioterapeut & Kiropraktor
6. Psykolog
7. Øvrige abonnementsvilkår

### 1. Akut sygetransport

Abonnementet dækker kørsel i forbindelse med pludseligt opstået skade eller sygdom, til og fra:

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

Der køres ikke til øvrige formål.

### Hjemtransport

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

### Pårørende

Ved akut indlæggelse henter og bringer vi dine nærmeste pårørende.

### Gæster

Hvis du har gæster på besøg, som bliver pludseligt syge eller skadede hjemme 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.

### Op til 6 kørsler

Abonnementet dækker op til 6 kørsler pr. år. 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 hjemmefra til behandling, tæller det som én kørsel. Bliver du kørt hjemmefra til behandling og hjem igen bagefter, tæller det som to kørsler.

### Siddende kørsel

Abonnementet dækker siddende kørsel. Abonnementet dækker ikke liggende kørsel eller kørestolskørsel.

### Bliv fulgt til dørs

Hvis du ønsker det, følger vi dig helt hen til afdelingen på behandlingsstedet og hjem til din hoveddør. Vi kan også hente dig ved din hoveddør eller i venteværelset.

### Ledsager

Du har altid mulighed for at have en ledsager med, som også kan blive kørt retur sammen med dig, når du skal hjem igen. Hvis ledsageren skal hjem uden dig, skal ledsageren selv sørge for transporten. Hvis du vil medbringe en ledsager, skal du fortælle det til os, når du bestiller kørslen.

### Ikke-brofaste øer

Abonnementet dækker kørsel på ikke-brofaste øer, forudsat at der er færgedrift til øen (så vi kan få vores bil frem til øen).

Udover kørsel på selve øen kører vi også gerne til og fra fly- eller færgetransport. Dog tæller det som to kørsler, hvis der både er kørsel før og efter fly- eller færgetransport.

### Akut medicinudbringning

Hvis du har brug for akut behandling til en pludseligt opstået sygdom, kan du få bragt lægeordineret medicin ud fra det nærmeste apotek eller tilsvarende, til en adresse i Danmark. Abonnementet dækker som udgangspunkt ikke, hvis du er løbet tør for medicin, som du tager på fast basis.

Betalingen for medicinen, skal du selv klare med apoteket.

Akut medicinudbringning tæller som én kørsel.

### Bestilling

Bestil på 70 10 20 30. Tryk 1 for "sygetransport".

### Broafgifter

Falck dækker broafgifter.

### 2. Sundhedsfaglig Tovholder

Du kan ringe ubegrænset til vores sygeplejersker. De giver dig klar besked om dine muligheder og rettigheder i sundhedsvæsenet og svarer på spørgsmål om fx:

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

Du kan få vejledning til både dig selv og din nærmeste familie,

og du kan ringe så mange gange, du vil. Vi giver dig overblik og hjælper dig med at finde vej gennem systemet. Bagefter skal du selv kontakte sundhedsvæsenet, kommunen eller andre offentlige instanser.

#### Bestilling

Ring til os på 70 10 20 30 tryk 3 og 3 alle hverdage mellem 8-16.

#### Sundhedsfaglig tovholder dækker:

- Rådgivning om lægesamtaler
- Hjælp til at forstå din journal
- Hjælp til råd og støtte i sygdomsforløbet
- Rådgivning om dine muligheder i det offentlige sundhedsvæsen

#### Sundhedsfaglig tovholder dækker ikke:

- Skriftlig oversættelse af din journal
- Mulighed for at komme hurtigere til i det offentlige sundhedsvæsen.

### 3. Hurtig Diagnose

Hvis du bliver syg og har behov for at se en speciallæge, kan der i det offentlige være lang ventetid. Med Hurtig diagnose er du garanteret undersøgelse hos speciallæge indenfor 10 hverdage.

Du kan bruge os som et supplement til det offentlige sundhedssystem. Vi kan med kort eller ingen ventetid skaffe adgang til stort set alle lægespecialer.

Ring til os, så vi i fællesskab kan forberede dit forløb. Vi skal bruge en henvisning til speciallæge og dit skriftlige samtykke. Det får du mere at vide om, når du ringer.

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. Evt. scanninger eller andre undersøgelser henvist af egen læge, kommer du direkte til indenfor højst 10 hverdage.

Vi sikrer, at det samlede forløb højst tager seks uger, der kan dog ske uforudsete hændelser, som forlænger forløbet. Ud fra diagnosen guider vi dig videre til behandling i det offentlige, indenfor deres behandlingsgaranti.

Under diagnoseforløbet har du kontakt til den samme sundhedsfaglige tovholder – en sygeplejerske med bred klinisk erfaring.

Den sundhedsfaglige tovholder bestiller en tid til dig, og hjælper dig videre til flere undersøgelser, hvis det er nødvendigt for at stille en sikker og præcis diagnose. Tovholderen guider dig efterfølgende videre til behandling i det offentlige system.

#### Bestilling

Ring 70 10 20 30 tryk 3 og 3, alle hverdage mellem 8-16

Hurtig diagnose dækker

- Opstået sygdom, der kræver diagnose af en speciallæge
- Diverse undersøgelser, der skal til for at stille diagnose

Hurtig diagnose dækker ikke

- Akutte undersøgelser, som ikke kan vente op til 10 dage før første speciallægebesøg.
- Igangværende undersøgelser i det offentlige
- Second opinion
- Udredning for psykiske lidelser
- Udredning, hvor det vurderes at udredning og behandling varetages mere hensigtsmæssigt af det offentlige. (F.eks. kræftpakker).
- Udredning i forbindelse med allerede diagnosticeret kronisk lidelse, eller direkte følgesygdomme heraf.

### 4. Online-læge

Falck Online-læge kan ikke erstatte din egen læge. Du skal se denne service som et supplement til din egen læge.

Du kan spørge lægen online, skrive til lægen online og tale med lægen under en online konsultation.

Alle i husstanden kan bruge Online-læge, så længe lægerne vurderer, at der er et sundhedsfagligt behov.

#### Hvad kan du spørge om?

Du kan stille alle former for spørgsmål om dig selv og din nærmeste familie. Når du bruger Online-læge, er Falcks leverandør dataansvarlig, og dine data vil ikke blive delt med Falck. Du kan få nærmere oplysninger fra den nuværende leverandør om, hvordan de behandler dine data. Se mere om leverandør i afsnittet Om lægetjenesten.

#### Hvad kan Online-læge?

Lægerne i Online-læge kan:

- Vurdere om du fejler noget alvorligt og skal tilses fysisk.
- Rådgive og behandle fx allergi, hudgener, virus, infektion o.l.
- Forny recepter.
- Udskrive recept, hvis lægen kan stille en diagnose, uden at lægen vurderer det nødvendigt at tilse dig fysisk, eller at der skal podes for bakterier.
- Videresende den journal der bliver optaget, til din egen læge, hvis du har givet samtykke til det.

#### Hvad kan Online-læge ikke?

Lægerne i Online-læge kan ikke:

- Udskrive recept på antibiotika eller anden medicin, hvis lægen vurderer, at du skal tilses fysisk, eller at der skal podes for bakterier.
- Udskrive recepter på vanedannende medicin, fx sovepiller og stærkt smertestillende medicin.
- Udfærdige henvisninger til speciallæge. Hvis lægen vurderer, at det er nødvendigt, vil du blive henvist til din egen læge, lægevagten eller 1-1-2.

#### Om lægetjenesten

Lægetjenesten leveres af en underleverandør.

Åbningstiderne kan ændre sig. Du kan se de gældende

åbningstider og læse om den nuværende leverandør på [www.falck.dk/læge](http://www.falck.dk/læge)

### Hvordan bruger du Online-læge?

Der er flere muligheder for at bruge Online-læge, enten via en app på din telefon eller din tablet eller via en internet-side. For vejledning, se [www.falck.dk/læge](http://www.falck.dk/læge)

## 5. Fysioterapeut & Kiropraktor

### Behandling

Hvis du har smerter i kroppen, hjælper vi dig med rådgivning til den rigtige behandling. Dit abonnement giver dig mulighed for at få fysioterapi og kiropraktik uden lægehenvi-sning.

Ring til os på 70 10 20 30 tryk 3 og 1, alle hverdage 8-16.

Vores dygtige fysioterapeuter kan hjælpe dig med forebyggelse og øvelsesvejledning. Dit personlige træningsprogram sendes til dig i vores app. Du kan også vælge at få en videokonsultation og få råd og vejledning til f.eks. arbejdspladsindretning.

Vi hjælper dig også til valg af behandling og rådgiver dig med det samme om, hvad du kan gøre før din tid hos fysioterapeuten eller Kiropraktoren.

Vi garanterer dig behandling i vores sundhedscentre indenfor 5 hverdage og med maksimalt 15 km til behandlingsstedet. Hvis vi ikke kan leve op til dette, får du mulighed for selv at vælge en behandler med betalingsgaranti fra Falck. Det skal være en behandler som er godkendt af sygesikringen.

Antallet af behandlinger fastsættes efter en sundhedsfaglig vurdering fra Falcks behandlere. Det vil sige, at vi behandler så længe, vi vurderer, at det vil medføre en væsentlig bedring i din tilstand.

### Genoptræning

Du kan vælge at bruge dine behandlinger til genoptræning efter en operation eller en akut opstået skade.

Hvis du gerne vil til genoptræning, skal du blot fortælle fysioterapeuten det, når du ringer. Så sørger vi for, at du får tilbudt en klinik med de rette faciliteter.

### Akut behandling

Får du en akut opstået skade, som ikke kræver behandling på skadestue, tilbyder vi dig behandling indenfor 24 timer i hverdagene. Fysioterapeuten som du taler med i telefonen, vil så vidt muligt være behjælpelig med råd om, hvad du kan gøre, indtil du kommer til behandling.

### Bestilling

Ring på 70 10 20 30 tryk 3 og 1, alle hverdage fra 8-16

### Fysioterapeut og Kiropraktor dækker

Smerter i kroppen, som kræver behandling

### Fysioterapeut og Kiropraktor dækker ikke

- Billeddiagnostik (røntgen, ultralydsscanning, shockwave og anden elterapi)
- Akupunktur i forbindelse med fysioterapi og kiropraktik
- Hvis du er under 10 år
- Hvis din skade er så akut, at du skal behandles på skadestue
- Hvis du har behov for behandling af en kronisk lidelse som f.eks:
  - Medfødte biomekaniske skader (f.eks. scoliose)
  - Gigtsygdomme
  - Neurologiske sygdomme
  - Øvrige sygdomme, som giver ret til vederlagsfri fysioterapi

## 6. Psykolog

### Trivselslinien

Ring til os, hvis du har brug for hjælp.

Hvis du fx føler dig ude af balance mentalt, presset på arbejdet, bekymret for en pårørende, har dårlig nattesøvn e.l., kan du ringe til Falck og snakke med en kompetent rådgiver. Du kan ringe så ofte du vil med både små og store bekymringer.

Hvis rådgiveren vurderer du har brug for en psykolog samtale, kan du få adgang til vores hotline med en psykolog på telefon. Disse samtaler tæller ikke med i det antal samtaler du har til rådighed pr. år.

Ring til 70 10 20 30 tryk 3 og 2, og få hjælp med det samme. Telefonerne er åbne alle hverdage kl. 8-16

### Psykologhjælp

Dit abonnement giver dig mulighed for at få samtaler med en autoriseret psykolog uden lægehenvi-sning. Du kan få samtaler med en psykolog, eller adgang til parterapi, hvis du og vores rådgiver bliver enige om, at det er en god idé. Du kan enten få tid i en klinik eller aftale en tid, hvor du bliver ringet op af en af vores psykologer.

Vores rådgivere er til rådighed hverdage fra 8-16

Antallet af samtaler fastsættes efter en sundhedsfaglig vurdering fra Falcks psykologer. Det vil sige, at vi behandler så længe, vi vurderer, at det vil medføre en væsentlig bedring i din tilstand.

### Bestilling

Ring 70 10 20 30 tryk 3 og 2, alle hverdage mellem 8-16

### Du kan fx få psykologhjælp til

- Skilsmisse
- Mistrivsel på arbejdspladsen
- Familieproblemer

## Du kan ikke få psykologhjælp, hvis du

- Har en psykiatrisk diagnose
- Lider af angst eller depression
- Er under 15 år
- Har en kronisk sygdom, som er konstateret for over 12 mdr. siden.

## Psykologisk krisehjælp

Du kan få psykologisk krisehjælp, hvis du kommer ud for noget voldsomt som fx:

- Ulykke (drukne, forgiftning, brand, trafik ulykke)
- Voldeligt overfald
- Indbrud
- Dødsfald eller dødelig sygdom hos dig, din ægtefælle eller samlever, børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, svigerforældre eller søskende
- Diagnostisering af kroniske sygdomme hos dig, din ægtefælle eller samlever, børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, svigerforældre eller søskende

Ring på 70 10 20 30 tryk 3 og 2. Telefonen har åbent døgnet rundt, og du får en tid hos psykologen hurtigst muligt, som regel 24 timer efter at du har ringet til os.

Psykologisk krisehjælp dækker hele familien, også børn fra 5 år. Du kan få individuelle samtaler eller gruppesamtaler alt efter ønske og situation. Samtalerne tæller som en del af de 12 samtaler du har til rådighed på dit abonnement

Du skal kontakte os senest 12 måneder efter, at ulykken er sket eller diagnosen er stillet. Vi behandler naturligvis din sag fortroligt.

## 7. Øvrige abonnementsvilkår

### Hvornår dækker abonnementet?

Du kan ringe til vores sundhedsfaglige tovholder, fysioterapeut eller psykolog med det samme og få rådgivning om f.eks. behandlingsgaranti, få hjælp til øvelser, eller mental trivsel. Du kan også bruge Akut Sygetransport med det samme.

Der er en karenstid, dvs. du skal have haft abonnementet i 3 måneder, før du kan gøre brug af hurtig diagnose, behandlinger hos fysioterapeut, kiropraktor og samtaler hos psykolog.

### Hvornår dækker abonnementet ikke?

Vi dækker ikke skader eller diagnoser, som er opstået før tegningstidspunktet. Det vil sige at f.eks. kroniske lidelser ikke dækkes i abonnementet.

### Hvem er dækket?

Du er naturligvis selv dækket som abonnent. Det er alle andre personer 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 en lægeerklæring og/ eller tro- og love erklæring som dokumentation for jeres 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.

### Hvad hvis jeg har en kronisk sygdom?

Hvis du, eller en i din familie, har en eller flere kroniske sygdomme ved tegningstidspunktet, skal i være opmærksomme på, at diagnosen ikke er dækket.

Hurtig diagnose vil derefter ikke kunne bruges på den/de diagnoser du har, eller evt. følgesygdomme, som er direkte relateret til din kroniske diagnose.

Der er også visse forbehold for brug af fysiske behandlinger og psykologhjælp, se i øvrigt nærmere under ydelsesbeskrivelserne (3-5).

Vores telefonydelser og akut sygetransport kan bruges af alle i familien, uanset om man har en kronisk sygdom.

### Hvad er Falcks privatlivspolitik?

Personoplysninger, fx navn, adresse, telefonnummer, abonnementsnummer og andre relevante oplysninger, vil blive videregivet og delt med:

- Falcks koncernforbundne selskaber, fx Falck Danmark A/S
- Samarbejdspartnere som fx andre leverandører af vores services

Du kan læse mere om vores privatlivspolitik på

[falck.dk/privatlivspolitik](http://falck.dk/privatlivspolitik)

### Kan jeg skifte til et andet abonnement?

Du kan til enhver tid ændre dit abonnement ved at ringe til os på 70 10 20 31. Når du ændrer abonnementet, går der tre måneder, før de nye fordele træder i kraft, (fordi du har karenstid på de nye ydelser, du tilkøber).

### Kan jeg tilføje flere personer?

Hvis der sker ændringer i din husstand, skal du fortælle det til os, så vi kan lade abonnementet dække alle. Du kan ikke ændre dit abonnement med tilbagevirkende kraft.

### Dækker abonnementet mine børn?

Vi bestræber os på at lave et tilbud, der giver dig den bedst mulige hjælp, og i nogle tilfælde er det offentlige langt det bedste tilbud, især ved specialsager. Derfor dækker abonnementet dine børn i det omfang det giver bedst mulig mening:

- Ved fysiske behandlinger fra 10 år
- Ved psykolog behandlinger fra 15 år
- Ved psykologisk krisehjælp fra 5 år
- Ved hurtig diagnose fra 0 år

### Hvornår skal jeg sende en samtykkeerklæring?

Hvis du ønsker at gøre brug af Hurtig diagnose, skal vi bruge en samtykkeerklæring fra dig. Ring til os på 70 10 20 30, så hjælper vi dig hurtigst muligt med at få underskrevet samtykke.

### Hvornår skal Falck se en lægehenvi sning?

Ønsker du at gøre brug af Hurtig diagnose, skal vi bruge en henvi sning fra din læge. Ring til os på 70 10 20 30, når du har fået henvi sningen, så hjælper vi dig med det praktiske.

### Hvornår gælder Falcks ventetidsgarantier?

Falcks ventetidsgarantier gælder først, fra vi har dit samtykke og din lægehenvi sning.

Er det muligt at afbestille en undersøgelse eller behandling?

Du kan sagtens afbestille din tid. Dog gælder der forskellige regler, alt efter hvad du har bestilt:

- Afbestilling af Hurtig Diagnose  
Hvis du bliver forhindret, beder vi dig kontakte os senest 2 hverdage før, så vi kan tilbyde tiden til en anden.
- Afbestilling af Psykolog  
Afbestilling skal ske senest kl. 12 dagen før hos den psykolog, du har en aftale med.
- Afbestilling af Fysioterapeut & Kiropraktor  
Du kan afbestille indtil 4 timer før din behandlingstid.
- Sådan afbestiller du  
Ring til 70 10 20 30 for at aflyse din tid. HUSK at aflysning af en psykologtid skal ske direkte til psykologen.

### Hvis du afbestiller for sent

Ved behandlingstider hos psykolog, fysioterapeut eller kiropraktor er tiden tabt, og den vil tælle som en udført behandling. Afbestiller du for sent til Hurtig diagnose, bortfalder alle Falcks ventetidsgarantier.

### Hvis Falck aflyser

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 til behandling.