



**Tip! Indkod  
70 20 14 82**  
på din telefon, så du  
altid har vores nummer  
lige ved hånden, når  
du skal booke  
vores hjælp.

# Det får du med Falck Sundhedshjælp

Hos Falck vil vi gøre vores bedste for, at du får en god oplevelse med dit abonnement. Derfor vil vi kort opridse herunder, hvad dit abonnement går ud på, så du ved, hvad vi kan hjælpe dig med fremover.

Du kan også læse meget mere på [falck.dk/sundhedshjaelp](https://falck.dk/sundhedshjaelp).

## Det kan du nu med dit abonnement

### ✓ Sundhedslinjen

Du får tryk og kompetent hjælp, når du ringer til Sundhedslinjen, hvor vores sundhedsfaglige medarbejdere, typisk erfarne sygeplejersker, sidder klar ved telefonerne. De lytter, rådgiver dig og kan sende dig videre til Online-læge, kiropraktor, fysioterapeut eller psykolog alt efter hvad der skal til, for at du får det godt igen. Du kan ringe så ofte du vil om store eller små bekymringer, problemer eller symptomer.

### ✓ Online læge

Vores speciallæger i almen medicin sidder klar om dagen, aftenen og weekenden til at svare på din spørgsmål, hjælpe dig med at afklare dine symptomer eller forny en recept – fuldstændig som hos din egen læge. Du bestemmer selv, om det skal være foran skærmen eller på e-mail.

### ✓ Akut sygetransport

Har du eller dine gæster behov for at blive kørt akut til skadestue, lægevagt, kiropraktor, tandlæge eller lignende i forbindelse med pludselig opstået sygdom? Du vælger selv, om du vil have en ledsager med under transporten, eller om chaufføren skal følge dig fra dør til dør.

### ✓ Fysioterapeut og kiropraktor

Ring alle hverdage og få to ting: Et direkte nummer til vores behandlere, der kan vejlede dig over telefonen. Derefter kan du modtage behandling på et af vores sundhedscentre med særligt godkendte Falck kiropraktorer og fysioterapeuter.

✓ Du kan også downloade appen Falck Træning og klare vejledningen fra behandleren via video-konsultation. Behandleren vil efter konsultationen give dig adgang til et skræddersyet træningsprogram med øvelser i appen, som du kan lave derhjemme.

### ✓ Psykolog

Ring til de sundhedsfaglige eksperter angående mistrivsel på dit arbejde, bekymring for børnene eller pårørende, eller tanker, der kan være svære at dele med andre. Du og den sundhedsfaglige vurderer, om der er behov for en henvisning til en af vores erfarne psykologer i Falcks landsdækkende netværk. Sker der noget traumatisk som en ulykke, et trafikuheld eller lignende, kan du ringe til vores døgn-telefon, som kan sørge for, at du kan tale med en psykolog inden for 24 timer.

### ✓ Ingen karenstid

Vi har fjernet karensten, så du kan bruge Falck Sundhedshjælp med det samme. Så snart du har meldt dig ind, kan du ringe til Sundhedslinjen og få den hjælp og rådgivning, du har brug for. Du får selvfølgelig også adgang til Online-læge samt fysisk og psykisk behandling med det samme.

Spar på papiret og vind 2 biografbilletter på [falck.dk/mail](https://falck.dk/mail)

Sig 'Ja tak' til at få al kommunikation fra os elektronisk. Vi trækker 10 heldige månedsvindere blandt dem, der vil gøre det hele lidt nemmere.



# Abonnementsvilkår Falck Sundhedshjælp

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

Du kan finde de til enhver tid gældende vilkår på Falck.dk.

## Indhold

1. Sundhedslinjen
2. Online-læge
3. Fysioterapeut og kiropraktor
4. Psykolog
5. Transport
6. Øvrige abonnementsvilkår

## 1. Sundhedslinjen

Hvis du gerne vil have rådgivning til at forbedre din fysiske eller mentale tilstand, eller blot ønsker en snak om dit helbred skal du ringe til Sundhedslinjen.

Sundhedslinjen er bemandet med erfarent sundhedsfagligt personale, som står klar til at tage imod dit opkald. På Sundhedslinjen vil du fortrinsvis tale med sygeplejersker, men du kan også komme til at tale med andet sundhedsfagligt personale, hvilket gør at vi kan spænde bredt over forskellige problemstillinger.

Medarbejderne på Sundhedslinjen vil afdække, rådgive, videregive til anden behandling og / eller foreslå kontakt til det offentlige sundhedsvæsen.

### Afdækning og rådgivning

Medarbejderne på Sundhedslinjen vil tale med dig om helbreds- eller trivselsmæssige problemer. Formålet med samtalen er at klarlægge og afhjælpe problemer, samt rådgive om sundhedsfremmende og forebyggende livsstilsændringer. Samtalen kan omhandle fx:

- Forebyggelse af stress
- Gode søvnvaner
- Smarter i kroppen
- Kost
- Motion
- Overforbrug og misbrug af fx rygning eller alkohol

### Viderestilling til anden behandling

Ved problemer hvor det ikke vurderes at være tilstrækkeligt med rådgivning hos Sundhedslinjen, vil medarbejderne sende dig videre til vores øvrige tilbud, som omfatter

- Online-læge
- Fysioterapeut
- Kiropraktor
- Psykolog
- Transport ved akut opstået tilstand

### Forslag om anden behandling

I nogle tilfælde vil medarbejderne på Sundhedslinjen anbefale kontakt til egen læge, det offentlige sundhedsvæsen eller specialister, som ikke er en del af dit abonnement hos Falck.

## 2. 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?

Det kan Online-læge:

- 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.
- Videregive den journal der bliver optaget, til din egen læge, hvis du har givet samtykke til det.

### Hvad kan Online-læge ikke?

Det kan Online-læge 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 sovemidler 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)

## 3. Fysioterapeut og 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 20 14 82, alle hverdage kl. 7-16.

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 fx arbejdspladsindretning.

Vi hjælper dig også med 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 vurderes af vores behandlere baseret på en sundhedsfaglig vurdering. Det vil sige, at der behandles så længe, det vurderes, 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.

Ønsker du genoptræning, skal du blot oplyse det til fysioterapeuten, 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 skadestuen, tilbyder vi dig behandling inden for 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 20 14 82, alle hverdage kl. 7-16.

## Fysioterapeut og kiropraktor dækker

Smerter i kroppen, som kræver behandling, og som vurderes at medføre en væsentlig bedring i tilstanden.

## Fysioterapeut og kiropraktor dækker ikke

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

## 4. Psykolog

Hvis du efter samtale med Sundhedslinjen er blevet anbefalet en samtale om psykologrådgivning, eller du står i en kompliceret følelsesmæssig situation, fx overvejelser om skilsmisse, diagnose af alvorlig sygdom, dødsfald i familien eller lignende, kan du få psykologhjælp.

### Psykologhjælp

Dit abonnement giver dig mulighed for at få samtaler med en autoriseret psykolog uden lægehenvi-sning. Dette dækker samtaler med en psykolog eller adgang til parterapi. Du kan enten få tid i en klinik eller aftale en tid, hvor du bliver ringet op af en af vores psykologer.

Antallet af samtaler vurderes af vores psykologer baseret på en sundhedsfaglig vurdering. Det vil sige, at samtalerne fortsætter, så længe det vurderes, at det vil medføre en væsentlig bedring i tilstanden.

## Bestilling

Ring 70 20 14 82, alle hverdage kl. 7-16.

## Du kan fx få psykologhjælp til

- Skilsmisse
- Mistrivsel på arbejdspladsen
- Familieproblemer

## Du kan ikke få psykologhjælp:

- Hvis du har en psykiatrisk diagnose
- Hvis du lider af angst eller depression
- Hvis du er under 15 år
- Relateret til en kronisk sygdom, som er konstateret for mere end 12 mdr. siden.

## Psykologisk krisehjælp

Du kan få psykologisk krisehjælp, hvis du kommer ud for

noget voldsomt som fx:

- Ulykke (drukne, forgiftning, brand, trafikulykke)
- Voldeligt overfald
- Indbrud
- Dødsfald eller dødelig sygdom hos dig, din ægtefælle eller samlever, børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, svigerforældre eller søskende
- Diagnosticering 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.

Du skal kontakte os senest 12 måneder efter, at hændelsen er indtruffet. Vi behandler naturligvis din sag fortroligt.

## 5. Transport

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

- Nærmeste skadestue
- Egen praktiserende læge
- Lægevagt
- Kiropraktor
- Kiropraktorstavt
- Tandlæge
- Tandlægevagt

Der køres ikke til øvrige formål.

Transporten udføres af Falck Sygetransport eller en underleverandør (fx et taxaselskab). Det vigtigste for os er, at du kommer hurtigt frem.

### 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, at 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 kommer til skade i dit hjem 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 oplyse det, når du bestiller kørslen.

### Ikke-brofaste øer

Abonnementet dækker kørsel på ikke-brofaste øer, forudsat at der er færge drift 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 20 14 82.

### Broafgifter

Falck dækker broafgifter.

## 6. Øvrige abonnementsvilkår

### Hvornår dækker abonnementet?

Alle dele af abonnementet gælder fra den aftalte ikrafttrædelsesdato.

### Hvornår dækker abonnementet ikke?

For behandling hos fysioterapeut, kiropraktor eller psykolog dækker vi ikke skader eller diagnoser, som er opstået før abonnementet træder i kraft.

### Hvem er dækket?

Du er selv dækket som abonnent.

### Hvad hvis jeg har en kronisk sygdom?

Hvis du, har en eller flere kroniske sygdomme, skal du være opmærksom på, at disse diagnoser ikke er dækket. Det gælder uanset, om de er opstået før eller efter, abonnementet trådte i kraft. Bemærk dog at abonnementet dækker øvrige ikke-relaterede tilstande uanset den kroniske tilstand.

Se nærmere under ydelsesbeskrivelserne (3-4).

Vores telefonydelser, transport og Online-læge kan bruges, selvom du 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 [www.falck.dk/privatlivspolitik](http://www.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, kan der være en en karenstid, før de nye fordele træder i kraft.

### Kan jeg tilføje flere personer?

Hvis der sker ændringer i din husstand, kan du udvide til et husstandsabonnement, så vi kan lade abonnementet dække alle. Du kan ikke ændre dit abonnement med tilbagevirkende kraft.

### Dækker abonnementet mine børn?

Du har tegnet et personligt abonnement, derfor dækker det kun dig. Dog kan online-læge også bruges til dine hjemmeboende børn på samme folkeregisteradresse. Du kan altid ændre til et husstandsabonnement, hvis du ønsker det. Ring på 70102031 og hør nærmere.

### 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 psykolog  
Afbestilling skal ske senest kl. 12 dagen før hos den psykolog, du har en aftale med.
- Afbestilling af fysioterapeut og 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.

### 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 at du hurtigt kommer videre til behandling.