

Ring til os på  
**70 20 14 82**

Alle hverdage  
fra 7-20.

PRIVAT

Det får du med

# Falck Sundhedshjælp Behandling & Diagnose

## Dit abonnement inkluderer

### ✓ Sundhedslinjen

Har du spørgsmål til sundhed og mental trivsel? Så kan vores sundhedseksperter hjælpe dig, så ofte du har brug for det - alle hverdage fra 7-20.

### ✓ Online-læge

Få en videosamtale med en af vores Online-læger, uanset hvor du befinder dig - alle hverdage fra 8-22 og fra 8-18 i weekenden.

### ✓ Fysioterapi, kiropraktor og osteopat

Vores fysioterapeuter kan hjælpe dig med behandling og forebyggelse af smerter eller begrænsninger i dine bevægelser. Vores kiropraktorer er uddannede til effektiv behandling af smertetilstande og fastlåsnings i dine led og muskler. Vores osteopater er specialister i helhedsorienteret behandling af smertetilstande i led, muskler og bindevæv.

### ✓ Psykolog

Vores psykologer har mange års erfaring i at afklare og behandle komplicerede følelsesmæssige situationer.

### ✓ Akut sygetransport

Bliver du pludselig syg eller kommer til skade, kører vi dig hurtigt og sikkert til skadestuen eller et behandlingssted.

### ✓ Sundhedsfaglig tovholder

Har du spørgsmål til rettigheder eller procedurer på sundhedsområdet? Vores Sundhedsfaglige Tovholdere kan guide dig.

### ✓ Hurtig Diagnose

Du er inden for højst 10 hverdage garanteret tid hos den specialist, som din egen læge vurderer, at du har brug for.

Har du spørgsmål til dit abonnement, kan du finde svaret på [falck.dk/sundhedshjaelp](https://falck.dk/sundhedshjaelp) eller kontakte kundeservice på **70 10 20 31**



# Abonnementsvilkår: Falck Sundhedshjælp Behandling & Diagnose

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, kiropraktor og osteopat
4. Psykolog
5. Akut sygetransport
6. Sundhedsfaglig tovholder
7. Hurtig diagnose
8. Øvrige abonnementsvilkår

## 1. Sundhedslinjen

Vores sundhedsfaglige personale sidder klar til at rådgive dig om din sundhed og mentale trivsel, så ofte du har behov for det. På Sundhedslinjen vil du fortrinsvis komme til at tale med sygeplejersker, men du kan også komme til at tale med andet sundhedsfagligt personale alt efter problemstillingen. Personalet på Sundhedslinjen vil afdække, rådgive samt evt. videre stille til anden behandling og/eller foreslå kontakt til det offentlige sundhedsvæsen, hvis det er nødvendigt. Du kan også kontakte Sundhedslinjen med spørgsmål om andre i husstanden.

### Kontakt

Ring til os på 70 20 14 82 alle hverdage kl. 7-20.

### Afdækning og rådgivning

Personalet 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:

- Bekymringer i livet som du har svært med at dele med andre
- Pres på arbejdet og/eller studiet
- Søvnproblemer
- Smerter i kroppen
- Kost og motion
- Overforbrug og misbrug af fx rygning eller alkohol

### Videregivelse til andre services

Hvis det vurderes ikke at være tilstrækkeligt med rådgivning på Sundhedslinjen, vil personalet sende dig videre til vores øvrige tilbud, som omfatter

- Online-læge
- Fysioterapeut
- Kiropraktor
- Osteopat
- Psykolog
- Akutkørsel
- Hurtig diagnose
- Sundhedsfaglig tovholder

### Forslag om anden behandler

I nogle tilfælde vil personalet på Sundhedslinjen anbefale kontakt til egen læge, det offentlige sundhedsvæsen eller anden specialist.

## 2. Online-læge

Falck Online-læge er et supplement til din egen læge. Du kan skrive til, eller booke en online konsultation med Online-lægen, så tit du har behov for det. Du kan også bruge Online-læge til andre i husstanden.

## Åbningstider

Hverdage: kl. 8-22

Weekender og Helligdage: kl. 8-18

## Hvad kan du spørge om?

Du kan stille alle former for spørgsmål om dig selv og andre i husstanden.

## Hvad kan Online-læge?

Online-læge kan:

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

## Hvad kan Online-læge ikke?

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 sovemedicin 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.

## Hvordan bruger du Online-læge?

Der er flere muligheder for at bruge Online-læge, enten via en app på din telefon eller tablet eller via en internetside. Se hvordan på [www.falck.dk/laege](http://www.falck.dk/laege)

## Om lægetjenesten

Lægetjenesten leveres af en underleverandør. 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. Åbningstiderne kan ændre sig. Du kan se de gældende åbningstider og læse om den nuværende leverandør på [www.falck.dk/laege](http://www.falck.dk/laege)

## 3. Fysioterapeut, kiropraktor og osteopat

Hvis du har smerter i kroppen, rådgiver vi dig om den rigtige behandling. Når du ringer til os, hjælper vi dig også med valg af behandling og rådgiver dig med det samme om, hvad du kan gøre før din tid hos behandleren.

## Kontakt

Ring på 70 20 14 82 alle hverdage kl. 7-20.

## Behandling

Dit abonnement giver dig mulighed for at få behandling hos fysioterapeut, kiropraktor og osteopat uden henvisning fra egen læge. Vi garanterer dig behandling indenfor 5 hverdage og med maksimalt 15 kilometer 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 dog være en behandler, der er godkendt af Sygesikringen.

Fysioterapeuten kan hjælpe dig med gener, skader og smerter i kroppen, samt vejlede dig i øvelser, der kan afhjælpe problemet. Kiropraktoren er især god til låsninger i ryggen eller andre steder i kroppen, de kan også undersøge dig med enten ultralyd eller røntgen. Osteopaten kigger mere holistisk på dine udfordringer, og arbejder også med gener der stammer fra nervesystemet og de indre organer.

Antallet af behandlinger fastsættes af behandleren 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, når du ringer. Så sørger vi for, at du får tilbudt en klinik med de rette faciliteter – i så fald frafalder 15 km-garantien.

### Akut behandling

Får du en akut opstået skade, som ikke kræver behandling på skadestuen, tilbyder vi dig behandling inden for 24 timer i hverdage. 15 km-garantien bortfalder ved akut behandling. Fysioterapeuten du taler med i telefonen, vil så vidt muligt rådgive dig om, hvad du kan gøre, indtil du kommer til behandling.

### Fysioterapeut, kiropraktor og osteopat dækker

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

### Fysioterapeut, kiropraktor og osteopat dækker ikke

- Billeddiagnostik (røntgen, ultralydsscanning, shockwave og anden elterapi).
- Personer under 10 år.
- Hvis skaden er så akut, at du skal behandles på skadestuen.
- Hvis skaden er relateret til en kronisk lidelse som fx:
  - o Medfødte biomekaniske skader (fx scoliose).
  - o Gigtsygdomme.
  - o Neurologiske sygdomme.
  - o Øvrige sygdomme, som giver ret til vederlagsfri fysioterapi.

## 4. Psykolog

Hvis du under din samtale med Sundhedslinjen bliver anbefalet psykologhjælp, eller du står i en kompliceret følelsesmæssig situation, fx skilsmisseovervejelser, diagnose af alvorlig sygdom, dødsfald i familien eller lignende, kan du få psykologhjælp.

### Kontakt

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

### Psykologhjælp

Dit abonnement giver dig mulighed for at få samtaler med en autoriseret psykolog uden lægehenvielse. Dette dækker samtaler med en psykolog eller 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 fastsættes 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 din tilstand.

### Du kan fx få psykologhjælp til

- Skilsmisse
- Mistrivsel på arbejdet eller studiet
- Familieproblemer
- Ensomhed

### Du kan ikke få psykologhjælp:

- Hvis du har en psykiatrisk diagnose
- Hvis du lider af angst eller depression
- Hvis du er under 15 år

### Akut psykologisk krisehjælp

Du kan få psykologisk krisehjælp, hvis du, din ægtefælle eller samlever, børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, svigerforældre eller søskende kommer ud for noget voldsomt som fx:

- Ulykke (drukne, forgiftning, brand, trafikulykke)
- Voldeligt overfald
- Indbrud
- Dødsfald eller dødelig sygdom
- Diagnosticering af kroniske sygdomme

For hjælp udenfor åbningstiderne ring på 70 10 20 12. 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.

### Obs

Du skal kontakte os senest 12 måneder efter, at hændelsen er indtruffet. Det gælder for både psykologhjælp og psykologisk krisehjælp.

## 5. Akut sygetransport

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

- nærmeste skadestue
- egen praktiserende læge
- lægevagt
- kiropraktor
- kiropraktorgagt
- 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.

### Bestilling

Ring på 70 20 14 82 alle hverdage kl. 7-20.

### Hjemtransport

Efter behandlingen kører vi dig retur igen. Du kan selv bestemme, om du vil køres til folkeregisteradresse eller tilbage, hvor vi hentede dig. Du kan senest blive kørt retur 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 svarende til at abonnementet ikke dækker kørsel, hvor du skal sidde i kørestol under kørslen. Hvis du derimod selv kan støtte på benene og komme ind i en almindelig bil dækker abonnementet.

Du kan medbringe et hjælpemiddel. Vi beder dig blot om at fortælle os det, når du bestiller. Hvis du har en sammenklappelig kørestol, vil det være et hjælpemiddel og den sammenklappelige kørestol lægges i bagagerummet.

### 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. Ledsageren kan kun køre med, hvis det er under din egen hjemtur.

Hvis du vil have en ledsager med, skal du oplyse det, 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.

### Broafgifter

Falck dækker broafgifter.

## 6. Sundhedsfaglig Tovholder

Sundhedsfaglig tovholder er en service, hvor Falcks erfarne sygeplejersker giver dig klart overblik om dine muligheder og rettigheder i sundhedsvæsenet. Vi vejleder dig og hjælper dig med at finde vej gennem systemet. Du skal dog selv kontakte sundhedsvæsenet, kommunen eller andre offentlige instanser. Du kan ringe ubegrænset til vores sygeplejersker.

### Kontakt

Ring til os på 70 20 14 82 alle hverdage 07-20.

### 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

### Du kan få svar på spørgsmål om:

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

### Sundhedsfaglig tovholder dækker ikke:

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

## 7. Hurtig diagnose

Med Hurtig diagnose er du garanteret undersøgelse hos en speciallæge indenfor 10 hverdage, hvis du bliver syg og din egen læge vurderer, at du har behov for at se en speciallæge.

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 fra din egen læge og dit skriftlige samtykke. Det får du mere at vide om, når du ringer.

Ventetidsgarantien gælder først fra vi har modtaget din henvisning fra egen læge og dit skriftlige samtykke. 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 henviset af egen læge, kommer du direkte til indenfor højst 10 hverdage.

Vi bestræber os på, 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 bestræber vi os på, at du har 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 til os på 70 20 14 82 alle hverdage 07-20.

### 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 - hvor en læge allerede har stillet en diagnose.
- Udredning, hvor det vurderes at diagnose og behandling varetages mere hensigtsmæssigt af det offentlige (Fx kræftpakker).
- Udredning i forbindelse med allerede diagnosticeret kronisk lidelse, eller direkte følge sygdomme heraf.
- Psykiatrisk udredning.

**7. Øvrige abonnementsvilkår****Hvornår kan abonnementet benyttes?**

Abonnementet kan benyttes fra den aftalte ikrafttrædelsesdato. Hurtig diagnose kan dog først benyttes efter 3 måneder (karens).

**Hvornår dækker abonnementet ikke?**

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

**Hvem kan benytte abonnementet?**

Abonnementet kan kun benyttes af den person, der er registreret i abonnementsoversigten. Online-læge og Sundhedslinjen kan dog også besvare spørgsmål om børn eller andre i husstanden.

**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, at abonnementet trådte i kraft. Du kan få hjælp til behandling af andre tilstande, der ikke er relateret til de(-n) kroniske sygdom(-me).

**Hvad er Falcks privatlivspolitik?**

Du kan læse mere om, hvordan Falck behandler dine oplysninger i vores privatlivspolitik på [www.falck.dk/privatlivspolitik](http://www.falck.dk/privatlivspolitik)

Som ejer af abonnementet er du forpligtet til at informere evt. andre personer, der kan benytte abonnementet, om at Falck behandler deres personoplysninger i forbindelse med abonnementet. Du skal oplyse dem om, at de kan finde yderligere information om Falcks behandling af personoplysninger i vores privatlivspolitik under punktet "Tredjeparter i kontakt med Falck".

**Kan jeg skifte til et andet abonnement?**

Du kan til enhver tid ændre dit abonnement ved at ringe til Kundeservice på 70 10 20 31. Når du ændrer abonnementet, kan der være en karensperiode, før de nye fordele træder i kraft.

**Kan jeg tilføje flere personer?**

Ring til Kundeservice på 70 10 20 31 hvis du ønsker at købe et abonnement til flere i din husstand.

**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, kiropraktor og osteopat  
Du kan afbestille indtil 4 timer før din behandlingstid.
- Sådan afbestiller du  
Ring til 70 20 14 82 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, kiropraktor eller osteopat 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.