

TERMENI ȘI CONDIȚII DE ACCESARE A SERVICIILOR MEDICALE



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Pentru ca intelegem posibilitatea ca accesarea serviciilor medicale sa fie dificila, va oferim in continuare un set de principii si reguli despre cum se pot folosi si accesa serviciile medicale in rețeaua de sanatate REGINA MARIA.

In functie de evolutia legislatiei, a serviciilor pe care le oferim si a locatiilor in care oferim aceste servicii medicale, acest document poate suferi modificari. Intotdeauna, pe www.reginamaria.ro sau accesand link-ul din aplicatia Contul Meu, vom avea ultima varianta aplicabila.

Prezentul document isi propune sa prezinte principiile si principalele reguli pe care trebuie sa le respecte un pacient care doreste sa beneficieze de servicii medicale in REGINA MARIA. Termenii și Condițiile de accesare sunt regulile minimale se completează cu prevederile legislației în vigoare si eventual cu prevederile contractului incheiat cu una din entitatile juridice actionand sub umbrela REGINA MARIA.

Acest document respecta principiul egalitatii de tratament fata de toti pacientii, bazat pe criteriile de sex, orientare sexuala, caracteristici genetice, varsta, apartenenta nationala, rasa, culoare, etnie, religie, optiune politica, origine sociala, handicap, situatie sau responsabilitate familiala, apartenenta ori activitate sindicala, respectand totodata conditiile comerciale agreate prin contracte.

Prin efectuarea programarii, respectiv prin prezentarea si acceptarea inregistrarii in lista de pacienti care s-au prezentat pentru efectuarea unui serviciu medical intr-o locatie REGINA MARIA, va exprimati acordul pentru respectarea acestor termeni si conditii de accesare a serviciilor medicale in cadrul REGINA MARIA.

I. DEFINIȚII

- 1. Abonatul** – este acel Pacient care accesează servicii medicale în baza unui abonament de servicii medicale, inclusiv acte de adeziune și contracte individuale.
- 2. Acordul pacientului informat** – consimțământul pacientului în vederea prestării serviciilor medicale, care are forma prevăzută de OMS 1411/2016
- 3. Aplicatia Contul Meu** – sistem informatic gestionat de REGINA MARIA prin intermediul căruia Pacientii își pot vizualiza dosarul medical electronic, informații privind situația financiară în raport cu REGINA MARIA, inclusiv efectuarea plăților, programări etc.
- 4. Asigurat / Pacient CAS** – este acel pacient care accesează servicii medicale decontate de Casa Națională de Asigurări de Sănătate;
- 5. Asigurat Privat** - este acel pacient care accesează servicii medicale în baza unei Asigurări Private de Sănătate
- 6. Asigurator Privat** – societate comercială română și străină care în schimbul unei prime de asigurare, se obligă să plătească partil / integral costul serviciilor medicale de care a beneficiat un Asigurat Privat
- 7. CAS** – Casa de Asigurări de Sănătate cu care REGINA MARIA se află în contract;
- 8. Contract** – acordul de voință dintre Pacient și REGINA MARIA, cu privire la prestarea serviciilor medicale, cuprinzând dar fără a se limita la contract de prestări servicii medicale, oferta comercială acceptată de pacient (i) în mod expres prin semnatura olografă sau electronică aplicată conform Legii 455/2001 sau prin intermediul aplicațiilor/portalelor REGINA MARIA, sau (ii) tacit, prin simpla acceptării serviciilor medicale.
- 9. Pacientul** - este persoana care utilizează Serviciile Medicale în cadrul Rețeaua de Sănătate REGINA MARIA.
- 10. Personalul REGINA MARIA** înseamnă angajații REGINA MARIA, funcționarii, consultanții și colaboratorii de orice fel ai acestuia, precum și orice persoană care prestează servicii în numele și/sau pe seama REGINA MARIA ori pentru REGINA MARIA.
- 11. REGINA MARIA** – reprezintă toate persoanele juridice care direct sau indirect controlează sau sunt controlate sau se află sub control comun cu Centrul Medical Unirea S.R.L.
- 12. Rețeaua de Sănătate REGINA MARIA / REGINA MARIA** reprezintă toate clinicile și spitalele aparținând Grupului REGINA MARIA, în care prestează Serviciile Medicale.
- 13. Termeni și condiții de accesare** – sunt toate dispozițiile prevăzute în continuare care se aplică tuturor accesărilor de servicii medicale de către Pacienți în cadrul REGINA MARIA.

II. PRINCIPII APLICABILE TUTUROR PACIENȚILOR

1. Serviciile medicale pot fi accesate de către Pacienți, de regulă, de luni până vineri în intervalul orar 8.00 - 20.00 în cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA, în condițiile comunicate periodic de către REGINA MARIA, disponibile pe site-ul www.reginamaria.ro. REGINA MARIA poate modifica programul de funcționare al oricărei clinici, laborator sau spital după cum va considera de cuviință.
2. Accesarea serviciilor medicale se efectuează pe baza de programare telefonică efectuată (i) în Call Center, la numărul: 021.9268 sau *9268, conform programului comunicat pe site-ul www.reginamaria.ro (ii) precum și prin programare online prin intermediul site-ului REGINA MARIA sau prin aplicațiile sau portalurile REGINA MARIA. Recomandăm efectuarea programării dumneavoastră prin accesarea numărului de Call Center. Numărul de call center pentru abonatii Groupama este 021 9767.
3. Transmiterea notificărilor, facturilor, corespondența purtată cu Pacientul de către reprezentanții REGINA MARIA, se va face la datele de contact menționate în Contract / declarate pe alte canale și înregistrate în sistemul informatic al Grupului REGINA MARIA, adresa care va fi actualizată în funcție de declarațiile Pacientului de la momentul accesării Serviciilor Medicale. Astfel, dacă ulterior semnării unui contract de prestări servicii medicale cu REGINA MARIA, în care erau menționate datele de contact, sunt declarate alte coordonate (printr-un alt contract, prin menționarea acesteia într-o corespondență scrisă, prin înscrierea la un newsletter, prin Call center, în oricare dintre receptiile clinicilor/spitalelor aparținând REGINA MARIA, etc.), acestea se vor actualiza în funcție de ultima solicitare a Pacientului, acesta din urmă neputându-se prevala de faptul că notificările și comunicările nu s-au făcut conform contractului.
4. Comunicările de tip sms sau e-mail, cum ar fi dar fără a se limita la programările solicitate, informări privind rezultatele investigațiilor efectuate sau eventuale resturi de plată înregistrate, informări privind procedurile operationale/sistemele REGINA MARIA, care au impact asupra modalității de desfășurare a activității medicale, nu au caracter promotional, scopul acestora fiind de a asigura o bună desfășurare a serviciilor medicale solicitate de pacienți.
5. În funcție de nevoile operationale ale REGINA MARIA și politica comercială a REGINA MARIA, accesul la unele clinici/spitale poate fi restricționat sau chiar închis dacă Prestatorul decide închiderea unei clinici/spital, reducerea numărului de servicii acordat într-o anumită clinică/spital sau alte modificări de natură operatională sau comercială (cum ar fi, nelimitativ, modificarea specificului unei clinici / unui spital, schimbarea structurii unei clinici / unui spital).
6. În mod excepțional, programarea ta poate fi decalată, atunci când personalul medical acordă îngrijiri în cazuri prioritare din punct de vedere medical sau în cazuri care necesită o atenție / supraveghere medicală sporită.
7. Pentru urgente medicale (urgente așa cum este definită din punct de vedere medical – stare medicală sau chirurgicală, a cărei debut este brusc, și care se manifestă prin simptome de o severitate suficientă, și pentru care un medic prudent, care posedă cunoștințe medicale și care acționează cu bună-credință și în conformitate cu standardele medicale internaționale, ar considera că în lipsa acordării atenției medicale imediate ar duce la insuficiența fizică gravă sau deces), vă recomandăm să vă adresați celei mai apropiate unități medicale cu profil de urgență. REGINA MARIA nu este autorizată ca Unitate de Primiri Urgente, așa cum este definită de lege.
8. Serviciile medicale decontate de Casele de Asigurări de Sănătate cu care REGINA MARIA se află în contract sunt disponibile în limita fondurilor existente, la medicii declarați în contractele încheiate de REGINA MARIA cu CAS și în condițiile comunicate de către REGINA MARIA la momentul accesării serviciilor.
9. Accesul la serviciile medicale oferite de Rețeaua de Parteneri REGINA MARIA este limitat de disponibilitatea acestora și se supune regulilor de accesare ale fiecăruia dintre Partenerii REGINA MARIA, Termenii și Condițiile menționate în prezenta nefiind aplicabile acestei situații. REGINA MARIA încurajează utilizarea cu bună credință și rațională a serviciilor medicale. În cazul în care REGINA MARIA constată utilizarea excesivă sau neconformă cu politicile REGINA MARIA poate întrerupe sau înceta furnizarea serviciilor către dvs, fără informarea dumneavoastră în prealabil.
10. REGINA MARIA are activitatea operatională organizată în mai multe categorii de program/ acces la medici, ceea ce poate însemna existența unor condiții comerciale diferite de accesare a serviciilor medicale oferite de anumite categorii de medici, cu titlu de exemplu menționăm medici în "Plata Integrală" sau medici în "Parteneriat Academic". REGINA MARIA își rezervă dreptul de a modifica aceste programe, respectiv de a păstra programul anumitor medici exclusiv pentru pacienții care nu detin abonament. REGINA MARIA își rezervă dreptul de a acorda un serviciu diferentiat/preferențial anumitor categorii de clienți în funcție de politica sa comercială, cu respectarea contractelor la care REGINA MARIA este parte.
11. Listele medicilor (Plata Integrală, Parteneriat Academic etc.) se pot modifica în mod unilateral de către REGINA MARIA, în funcție de contractele încheiate de REGINA MARIA cu medicii sau în funcție de politica comercială a REGINA MARIA. Informații despre accesul Pacienților la medicii REGINA MARIA și costurile serviciilor medicale prestate de către aceștia se obțin de la operatorul Call Center și în locațiile REGINA MARIA, iar în cazul unor diferențe

- intre informatiile furnizate, coordonatorul operational al locatiei in care se doreste accesarea deciziei va avea decizia finala. De asemenea REGINA MARIA poate renunta in mod unilateral la una sau la totalitatea listelor de medici.
12. REGINA MARIA va folosi toate metodele legale, inclusiv contractarea societatiilor de recuperare create specializate, avocati, executori judecatoresti pentru recuperarea debitelor Pacientilor.
 13. In cazul in care considerati ca v-au fost incalcate drepturile va rugam sa ne detaliati cazul dumneavoastra la adresa feedback@reginamaria.ro, prin apelarea call center sau prin intermediul aplicatiilor / portalurilor REGINA MARIA. O echipa dedicata va prelua mesajul dumneavoastra si va investiga cele relatate, urmand ca un raspuns scris sa va fie oferit in cel mai scurt timp cu putinta. Pacientii nu vor efectua niciun fel de presiuni asupra personalului din receptie si a managementului din locatie pentru rezolvarea reclamatilor. Toate informatiile, solicitarile, informarile, cu exceptia celor care necesita un alt regim juridic, vor fi inregistrate automat, primind un numar unic.
 14. In cazul serviciilor spitalicesti, fiecare Pacient, respectiv apartinator are obligatia de a solicita si respecta Ghidul Vizitatorului, document disponibil la Biroul de Internari al fiecarui spital din REGINA MARIA.
 15. Pacientii si REGINA MARIA au obligatia de a cunoaste si respecta dispozitiile legale aplicabile, respectiv Legea 95/2006, Legea 46/2003 si actele legislative conexe, Pacientii neputand invoca in apararea lor necunoasterea legii.
 16. Pacientii si REGINA MARIA: (i) vor acționa conform legislației aplicabile privind mita și corupția; (ii) nu vor oferi, promite, primi sau solicita orice mită (financiară sau alte beneficii) inclusiv, fără limitare.
 17. REGINA MARIA isi propune sa acorde servicii medicale la cele mai inalte standarde de calitate. In cazuri exceptionale, rezultatul serviciilor prestate de personalul medical al REGINA MARIA poate sa difere de rezultatul dorit de Pacient. Va reamintim ca obligatia medicala este o obligatie de diligența, la nivelul actual de cunostinte fiind imposibil sa garantam rezultatul serviciilor oferite. Intotdeauna pacientul are dreptul sa primeasca o a doua opinie medicala.

III. REGULI APLICABILE TUTUROR PACIENȚILOR

1. Pacientul va respecta programul policlinicilor/spitalelor fara a putea face sesizari legate de faptul ca nu au fost lasati sa intre in clinici inainte de inceperea programului sau dupa terminarea lui.
2. Pacientii CAS vor avea acces la servicii medicale decontate de CAS doar dovedind calitatea de asigurat prin prezentarea cumulativa a urmatoarelor documente: (i) cardul de asigurat CAS; (ii) biletul de trimitere emis in conditiile CAS, si (iii) cartea de identitate.
3. Accesul Asiguratilor Privati se va face dovedind calitatea de asigurat privat, conditionat de validarea de catre Asiguratorul Privat a decontarii serviciilor asigurate si de prezentarea scrisorii de garantie.
4. Pacientii vor avea acces la specialitatile medicale in cadrul programului dedicat neabonatilor sau abonatilor, in functie de calitatea pe care o detin si de prevederile contractului in baza caruia i s-a permis accesul la servicii. Pacientii nu vor avea dreptul sa aiba mai mult de 5 programari active in acelasi moment, indiferent de specialitatea medicala
5. Accesul la servicii medicale, inclusiv eliberarea rezultatelor medicale, se poate face numai personal, dupa identificarea pacientului, identificare care se poate face numai pe baza unui act de identitate/ pasaport cu poza. Pentru eliberarea rezultatelor catre o alta persoana decat Pacientul vor fi necesare prezentarea de documente suplimentare, conform procedurilor REGINA MARIA. In cazul pacientilor fara discernamant, informatiile vor fi prezentate apartinatorilor / reprezentantilor legali. Fiecare Pacient / apartinator are obligatia de a solicita informatii suplimentare la receptiile REGINA MARIA.
6. Accesul la serviciile medicale, inclusiv eliberarea rezultatelor medicale a unui pacient minor, se pot face numai dupa identificarea Pacientului si a apartinatorului care insoteste minorul, cu prezentarea unor documente, conform procedurii comunicate prin call center si pe site-ul www.reginamaria.ro.
7. La inregistrarea Pacientilor minori in vederea accesarii serviciilor medicale, in sistemul informatic al REGINA MARIA, parintele / reprezentantul legal / apartinatorul / persoana care solicita programarea va comunica datele de identificare al parintilor sau al reprezentantului legal al Pacientului minor.
8. La fiecare accesare a serviciilor medicale, personalul REGINA MARIA va actualiza datele Pacientilor, in special telefon si e-mail. Pacientii straini sunt obligati sa comunice date de contact (adresa si numar de telefon) de pe teritoriul Romaniei.
9. Pacientii inteleg ca informatiile referitoare la serviciile medicale si preturile acestora, obtinute in Call Center sau pe site-ul www.reginamaria.ro, precum si includerea acestora in abonament, au doar scop informativ. Intodeauna va prevala contractul semnat cu Pacientii sau cu angajatorii/membrii de familie ai acestora, care se va completa cu lista de preturi afisata in receptii. In functie de specificul fiecarui caz medical si de serviciile medicale efectiv oferite in

cadrul interacțiunii cu medicii REGINA MARIA, costul final al serviciilor poate varia. În acest sens, Pacientul are obligația ca după fiecare serviciu medical să verifice în rețeaua REGINA MARIA costul serviciilor prestate, respectiv dacă toate serviciile prestate sunt acoperite integral sau parțial de abonament.

10. În cazul în care Pacientul nu se prezintă la 3 programări consecutive în decurs de 6 luni, fără a avea un motiv întemeiat și fără să anunțe cu cel puțin 24 de ore înainte de ora la care este stabilită programarea, REGINA MARIA poate suspenda Serviciile Medicale acordate respectivului Pacient pentru o perioadă de 3 luni, cu excepția celor de Medicină Muncii și fără a afecta accesul Pacientului la serviciile de urgență conform dispozițiilor legale aplicabile. Pacientul are obligația să se prezinte la ora stabilită conform programării, evitând astfel imposibilitatea efectuării consultației la medic.
11. În cazul serviciilor incluse în abonamente sau achiziționate sub formă de pachete (de ex. pachet servicii fizioterapie/recuperare medicală / psihoterapie etc.), neprezentarea la programările efectuate fără a respecta condițiile de anulare prevăzute la punctul 10 de mai sus, va conduce la achitarea consultației / eliminarea acesteia din pachetul de servicii accesat de Pacient.
12. Părinții / reprezentanții legali ai copiilor au obligația ca în orice clinică / spital REGINA MARIA să nu lase copii nesupravegheați. Nu ne asumăm răspunderea pentru eventualele evenimente în care copiii se accidentează în clinici/spitale datorită neatenției tutorilor.
13. În acord cu prevederile Codului Fiscal, vă informăm că nu emitem factura pentru serviciile medicale prestate, la solicitarea pacienților, pe numele unor persoane fizice și / sau juridice (societăți cu răspundere limitată, PFA, PFI, s.a.m.d.) decât dacă a fost încheiat cu respectiva entitate juridică, în prealabil, un contract de prestări servicii medicale specific pentru serviciile acordate pacientului.
14. În cazul în care, în urma accesării serviciilor medicale, Pacienții figurează în evidențele contabile ale oricărei dintre societățile din cadrul REGINA MARIA, cu debite, Pacientul nu va putea accesa niciunul dintre Serviciile Medicale prestate de oricare dintre societățile aparținând REGINA MARIA, indiferent dacă detine sau nu și calitatea de Abonat sau Asigurat CAS/Privat. Restricția va fi activă până la achitarea debitului sau reglarea situației debitului.
15. În cazul în care serviciile medicale de care Pacientul Privat sau Pacientul CAS a beneficiat nu sunt suportate de Asiguratorul Privat sau CAS, indiferent de motive, Pacientul este obligat să achite contravaloarea serviciilor medicale. În acest sens, Pacientul are obligația de a semna diferite documente, precum angajamente de plată, documente ce vor fi puse la dispoziție de către personalul REGINA MARIA. Refuzul semnării acestor documente poate determina refuzul de către REGINA MARIA a prestării serviciilor medicale.
16. Decontarea prin intermediul asigurării private de sănătate și a asigurării sociale de sănătate exclude orice alt tip de decontare a serviciilor, precum și aplicarea de reduceri comerciale suplimentare. Înainte de accesarea serviciului medical Pacientul va decide ce metodă dorește să aplice pentru decontarea serviciilor.
17. Faptele, actele sau gesturile obscene, proferarea de injurii, expresiile jignitoare sau vulgare, amenințări cu acte de violență sau orice alte acte împotriva Personalului Prestatorului și a celorlalte persoane din incintă sau deteriorarea, distrugerea sau sustragerea bunurilor REGINA MARIA, de natură să tulbure ordinea și liniștea publică sau să provoace indignarea persoanelor ori să lezeze demnitatea și onoarea acestora sau a rețelei de sănătate REGINA MARIA nu sunt tolerate. În cazul în care Pacientul sau aparținătorii acestuia savarsește una din faptele, actele menționate mai sus, REGINA MARIA va solicita imediat evacuarea Pacientului / aparținătorilor acestuia din incintă locației. În cazul nasterii unei situații conflictuale, angajații REGINA MARIA vor putea solicita imediat intervenția echipelor de intervenție ale companiilor private de pază și protecție cu care aceasta colaborează, și/sau intervenția Poliției.
18. În cazul unor evenimente de genul celor menționate la punctul 17 – III de mai sus, REGINA MARIA poate restricționa accesul oricărei persoane implicate în incident la serviciile medicale disponibile în cadrul rețelei de sănătate REGINA MARIA, având dreptul de a rezilia unilateral orice contract anterior încheiat cu Pacientul sau în favoarea Pacientului.
19. Este interzis fotografiatul, înregistrarea video și audio, atât în spațiul de așteptare, recepție cât și în cabinetele medicilor/asistentelor, fără permisiunea prealabilă scrisă a acestora.
20. Suspendarea furnizării Serviciilor Medicale se face în următoarele situații, nelimitativ: (i) Pacientul nu a achitat facturile emise de oricare dintre societățile din Grupul REGINA MARIA, inclusiv conform art. 14 - III de mai sus; (ii) în cazul art. 17 - III de mai sus; (iv) Pacientul sau aparținătorii se află într-o situație litigioasă cu REGINA MARIA; prin litigioasă se va înțelege litigiu înregistrat la instanța de judecată sau orice altă plângere formulată de către Pacient care ar putea aduce prejudicii majore REGINEI MARIA; (v) În alte cazuri prevăzute expres în contractul semnat de către Pacienți cu Rețeaua de Sănătate REGINA MARIA sau în lege.
21. În cazul investigațiilor în care este necesar acordul exprimat în scris sub formă de consimțământ medical, lipsa semnăturii pacientului de pe formularele specifice echivalează cu lipsa consimțământului, caz în care se va opri de îndată furnizarea serviciilor medicale solicitate.

IV. REGULI APLICABILE ABONAȚILOR

1. In baza abonamentului, Abonatii au acces gratuit sau cu reducere la specialitatile medicale in cadrul programului dedicat abonatilor, in conditiile mentionate in contractele incheiate direct cu acestia sau in favoarea acestora dar cu o alta persoana fizica sau juridica (angajatorii acestora/ angajatorii sotului/ sotiei/ copilului acestora). Abonatul nu se poate prevala de necunoasterea anexelor la contract cuprinzand lista de servicii medicale incluse integral sau cu reducere in abonamentul sau.
2. Accesul Abonatilor in programul dedicat neabonatilor se va face exclusiv cu achitarea serviciilor la pret de lista sau cu reducerea prevazuta in Contract.
3. Daca accesul la medicul solicitat sau serviciul medical nu este inclus integral in abonament, operatorul din Call Center sau personalul din receptie vor informa Abonatul in acest sens. Abonatul are obligatia de a solicita, inainte de primirea unui serviciu medical, informatii cu privire la costul serviciilor medicale recomandate/dorite. Orice omisiune reprezinta acceptul tacit de a achita serviciile primite la pret de lista sau la pret redus conform abonamentului aplicabil.
4. In cazul in care Abonatul solicita prestarea serviciilor in alte conditii decat cele comunicate de Prestator, respectiv cele descrise in contract si in restul anexelor la contract, acesta va fi obligat la achitarea tuturor serviciilor prestate, la pret de lista sau cu discount, indiferent daca acestea erau sau nu incluse in abonament.
5. Efectuarea programarilor solicitate de catre Abonat se face in conditiile respectarii Acordului privind Nivelul minim de calitate a serviciilor, prin care se garanteaza un termen mediu de asteptare pentru fiecare specialitate in parte (vezi Acordul privind Nivelul minim de calitate a serviciilor comunicat). Termenul mediu de asteptare pentru fiecare specialitate in parte se respecta in conditiile in care Abonatul nu manifesta preferinta pentru medic, policlinica, zi/ora, etc. In cazul in care Abonatul manifesta preferinta pentru un medic, policlinica, zi/ora, timpii de asteptare mentionati in contract nu mai sunt aplicabili, acestia putand fi prelungiti. Timpii de asteptare sunt garantati pentru policlinicile proprii ale REGINA MARIA si numai in conditiile mai sus mentionate.
6. Pentru accesarea serviciilor incluse in abonament, gratuit sau cu discount, poate fi necesara prezentarea unui bilet de trimitere eliberat de un medic din REGINA MARIA, conform anexei la contract. Medicul REGINA MARIA va recomanda serviciile medicale considerate necesare ca urmare a actului medical propriu. Inainte de prezentarea intr-o locatie REGINA MARIA abonatul are obligatia de a verifica serviciile incluse in contractul de abonament si conditiile de accesare a unui serviciu.
7. Solicitarile de noi abonari se transmit conform prevederilor Contractului, de catre departamentul de resurse umane al contractorului, de regula angajatorul Abonatului, catre persoanele abilitate din cadrul REGINA MARIA. Termenul de inregistrare in baza de date este de 2 zile lucratoare de la primirea solicitarii. Acest termen poate fi prelungit in cazul in care exista neconcordanțe/neclarități, pana la finalizarea acestora.



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

www.reginamaria.ro

Call Center: 021 9268 sau *9268