

# 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](http://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. DEFINITII

1. **Abonatul** – este acel Pacient care acceseaza servicii medicale in baza unui abonament de servicii medicale, inclusiv acte de adeziune si contracte individuale.
2. **Acordul pacientului informat** – consimtamantul pacientului in vederea prestarii serviciilor medicale, care are forma prevazuta de OMS 1411/2016
3. **Aplicatia Contul Meu** – sistem informatic gestionat de REGINA MARIA prin intermediul caruia Pacientii isi pot vizualiza dosarul medical electronic, informatii privind situatia financiara in raport cu REGINA MARIA, inclusiv efectuarea platilor, programari etc.
4. **Asigurat / Pacient CAS** – este acel pacient care acceseaza servicii medicale decontate de Casa Nationala de Asigurari de Sanatate;
5. **Asigurat Privat** - este acel pacient care acceseaza servicii medicale in baza unei Asigurari Private de Sanatate
6. **Asigurator Privat** – societate comerciala romana si straina 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 Asigurari de Sanatate cu care REGINA MARIA se afla in contract;
8. **Contract** – acordul de vointa dintre Pacient si REGINA MARIA, cu privire la prestarea serviciilor medicale, cuprinzand dar fara a se limita la contract de prestari servicii medicale, oferta comerciala acceptata de pacient (i) in mod expres prin semnatura olografa sau electronica aplicata conform Legii 455/2001 sau prin intermediul aplicatiilor/portaluri REGINA MARIA, sau  
(ii) tacit, prin simpla acceptarii serviciilor medicale.
9. **Pacientul** - este persoana care utilizează Serviciile Medicale in cadrul Reteaua de Sanatate REGINA MARIA.
10. **Personalul REGINA MARIA** inseamna angajatii REGINA MARIA, functionarii, consultantii si colaboratorii de orice fel ai acestuia, precum si orice persoana care presteaza servicii in numele si/sau pe seama REGINA MARIA ori pentru REGINA MARIA.
11. **Reteaua de Sanatate REGINA MARIA / REGINA MARIA** reprezinta toate clinicile si spitalele apartinand Grupului REGINA MARIA, insemnand societățile comerciale controlate în mod direct de către Centrul Medical Unirea SRL prin care sunt prestate Serviciile Medicale.
12. Reteaua de parteneri Regina Maria reprezinta clinicile si spitalele cu care aceasta colaboreaza si prin intermediul carora presteaza Serviciile Medicale din anumite locatii.
13. Termeni si conditii de accesare – sunt toate dispozitiile prevăzute în continuare care se aplica tuturor accesarilor de servicii medicale de către Pacienti in 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](http://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 (i) telefonică efectuată în Call Center, la numărul: 021.9268 sau \*9268, conform programului comunicat pe site-ul [www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro) (ii) precum și prin programare online prin intermediul site-ului REGINA MARIA sau prin aplicațiile sau portalurile REGINA MARIA sau (iii) în oricare dintre recepțiile noastre. 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. De asemenea, REGINA MARIA derulează procese recurente de actualizare a datelor de contact. 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 acestora într-o corespondență scrisă, prin înscrierea la un newsletter, prin Call center, în oricare dintre recepțiile 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. De asemenea, din motive obiective, Regina Maria se poate regăsi în situația de a trebui să anuleze/reprogrameze o programare, caz în care vei fi instiținat și contactat de către un reprezentant al nostru pentru oferirea unei alternative de programare.
7. Pentru urgente medicale (urgenta 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 insuficiență fizică

grava sau deces), va recomandam sa va adresati celei mai apropiate unitati medicale cu profil de urgenta. REGINA MARIA nu este autorizata ca Unitate de Primiri Urgente, asa cum este definita de lege.

8. Serviciile medicale decontate de Casele de Asigurari de Sanatate cu care REGINA MARIA se afla in contract sunt disponibile in limita fondurilor existente, la medicii declarati in contractele incheiate de REGINA MARIA cu CAS si in conditiile comunicate de catre REGINA MARIA la momentul accesarii serviciilor.
9. Accesul la serviciile medicale oferite de Reteaua de Parteneri REGINA MARIA este limitat de disponibilitatea acestora si se supune regulilor de accesare ale fiecaruia dintre Partenerii REGINA MARIA, Termenii si Condițiile mentionate in prezenta nefiind aplicabile acestei situatii. REGINA MARIA incurajeaza utilizarea cu buna credinta si rationala a serviciilor medicale. In cazul in care REGINA MARIA constata utilizarea excesiva sau neconforma cu politicile REGINA MARIA iti poate intrerupe sau inceta furnizarea serviciilor, fara informarea ta in prealabil.
10. REGINA MARIA are activitatea operationala organizata in mai multe categorii de program/ acces la medici, ceea ce poate insemna existenta unor conditii comerciale diferite de accesare a serviciilor medicale oferite de anumite categorii de medici, cu titlu de exemplu mentionam medici in "Plata Integrala" sau medici in "Parteneriat Academic". REGINA MARIA isi rezerva dreptul de a modifica aceste programe, respectiv de a pastra programul anumitor medici exclusiv pentru pacientii care nu detin abonament. REGINA MARIA isi rezerva dreptul de a acorda un serviciu diferentiat/preferential anumitor categorii de clienti in functie de politica sa comerciala, cu respectarea contractelor la care REGINA MARIA este parte.
11. Listele medicilor (Plata Integrala, Parteneriat Academic etc.) se pot modifica in mod unilateral de catre REGINA MARIA, in functie de contractele incheiate de REGINA MARIA cu medicii sau in functie de politica comerciala a REGINA MARIA. Informatii despre accesul Pacientilor la medicii REGINA MARIA si costurile serviciilor medicale prestate de catre acestia se obtin de la operatorul Call Center si in locatiile REGINA MARIA, iar in cazul unor diferente intre informatiile furnizate, coordonatorul operational al locatiei in care se doreste accesarea 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 societatilor de recuperare creante specializate, avocati, executori judecatoresti pentru recuperarea debitelor Pacientilor.
13. In cazul in care consideri ca ti-au fost incalcate drepturile, te rugam sa ne detaliezi cazul, completand formularul de contact de la adresa <https://www.reginamaria.ro/suport>, prin apelarea call center sau prin intermediul aplicatiilor / portalurilor REGINA MARIA. O echipa dedicata va prelua mesajul tau si va investiga cele relatate, urmand ca un raspuns scris sa iti 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 diligenta, 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, in conformitate cu procedurile de lucru agreeate cu fiecare asigurator privat si comunicate pacientului de catre asigurator. Regina Maria isi declina orice responsabilitate cu privire la necunoasterea de catre asiguratul privat a conditiilor de acoperire a serviciilor medicale.
4. Pacientii vor avea acces la specialitatile medicale in cadrul programului dedicat neabonatilor sau abonatilor, in functie de calitatea pe care o detin si, dupa caz, de prevederile contractului in baza caruia li s-a permis accesul la servicii. Pacientii nu vor avea dreptul sa aiba mai mult de 5 programari active in acelasi moment, dintre care maxim 3 stabilite online, indiferent de specialitatea medicala. Exceptia o reprezinta fizio- si kinetoterapia, care prin natura specialitatii pot sa necesite programari multiple.
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 valabil cu fotografie. 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 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](http://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 ale parintilor sau ale reprezentantului legal al Pacientului minor.
8. La accesarea serviciilor medicale, personalul REGINA MARIA va actualiza datele Pacientilor, in special telefon si e-mail.
9. Pacientii inteleg ca informatiile referitoare la serviciile medicale si preturile acestora obtinute in Call Center sau pe site-ul [www.reginamaria.ro](http://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 interactiunii cu medicii REGINA MARIA, costul final al serviciilor poate varia. In acest sens, Pacientul are obligatia ca dupa fiecare serviciu medical sa verifice in receptiile REGINA MARIA costul serviciilor prestate, respectiv daca toate serviciile prestate sunt acoperite integral sau partial de abonament.

10. In cazul in care Pacientul nu se prezinta la 3 programari in decurs de 6 luni, REGINA MARIA poate suspenda Serviciile Medicale acordate respectivului Pacient in temeiul unui abonament pentru o perioada de 1 luna, atat in Reteaua Regina Maria, cat si in clinicile partenere, cu exceptia celor de Medicina Muncii, Medicina de familie, serviciilor CAS in baza biletului de trimitere, liniei de HotLine Medical si fara a afecta accesul Pacientului la serviciile de urgenta conform dispozitiilor legale aplicabile. Pacientul poate accesa serviciile medicale si in perioada de penalizare, dar contra cost. Pacientul are obligatia sa se prezinte la ora stabilita conform programarii. Pacientul poate anula programarea cu maxim 48 ore inainte de ora stabilita pentru programare. Daca anularea programarii intervine dupa implinirea termenului precizat anterior (48 ore), se va considera programare neonorata si va atrage sanctiunea prevazuta la punctul 10.
11. In cazul serviciilor incluse in abonamente sau achizitionate sub forma de pachete (de ex. pachet servicii fizioterapie/ recuperare medicala / psihoterapie etc.), neprezentarea la programarile efectuate fara a respecta conditiile de anulare prevazute la punctul 10 de mai sus, va conduce la achitarea consultatiei / eliminarea acesteia din pachetul de servicii accesat de Pacient.
12. In cazul serviciilor incluse in abonamente sau achizitionate sub forma de pachete (de ex. pachet servicii fizioterapie/ recuperare medicala / psihoterapie etc.), neprezentarea la programarile efectuate fara a respecta conditiile de anulare prevazute la punctul 10 de mai sus, va conduce la achitarea consultatiei / eliminarea acesteia din pachetul de servicii accesat de Pacient.
13. Parintii / reprezentantii legali ai copiilor au obligatia ca in orice clinica / spital REGINA MARIA sa nu lase copiii nesupravegheati. Nu ne asumam raspunderea pentru eventualele evenimente in care copiii se accidenteaza in clinici/spitale datorita neatentiei tutorilor.
14. In acord cu prevederile Codului Fiscal, va informam ca nu emitem factura pentru serviciile medicale prestate, la solicitarea pacientilor, pe numele unor persoane fizice si / sau juridice (societati comerciale/asociatii si fundatii)/ PFA, PFI. In vederea emiterii unei facturi pe numele unei entitati juridice, este necesara incheierea in prealabil cu respectiva entitate juridica, a unui contract de prestari servicii medicale specific pentru serviciile acordate pacientului.
- 14 In cazul in care, in urma accesarii serviciilor medicale, Pacientii figureaza in evidentele contabile ale oricareia dintre societatile din cadrul REGINA MARIA cu debite, Pacientul nu va putea accesa niciunul dintre Serviciile Medicale prestate de oricare dintre societatile apartinand REGINA MARIA, indiferent daca detine sau nu si calitatea de Abonat sau Asigurat CAS/Privat. Restrictia va fi activa pana la achitarea debitului sau reglarea situatiei debitului. Exceptie de la aceasta regula fac serviciile de Medicina Muncii accesate de pacient in baza unui contract de servicii incheiat de REGINA MARIA cu angajatorul acestuia.
15. In cazul in care serviciile medicale de care Asiguratul Privat sau Pacientul CAS a beneficiat nu sunt suportate de Asiguratorul Privat sau CAS, indiferent de motive, Pacientul este obligat sa achite contravaloarea serviciilor medicale. In acest sens, Pacientul are obligatia de a semna diferite documente, precum angajamente de plata, documente ce vor fi puse la dispozitie de catre personalul REGINA MARIA. Refuzul semnarii acestor documente poate determina refuzul de catre REGINA MARIA a prestarii serviciilor medicale.
16. Decontarea prin intermediul asigurarii private de sanatate si a asigurarii sociale de sanatate

excluce orice alt tip de decontare a serviciilor, precum si aplicarea de reduceri comerciale suplimentare. Inainte de accesarea serviciului medical Pacientul va decide ce metoda doreste sa aplice pentru decontarea serviciilor.

17. Faptele, actele sau gesturile obscene, proferarea de injurii, expresiile jignitoare sau vulgare, amenintari cu acte de violenta sau orice alte acte impotriva Personalului Prestatorului si a celorlalte persoane din incinta sau deteriorarea, distrugerea sau sustragerea bunurilor REGINA MARIA, de natura sa tulbure ordinea si linistea publica sau sa provoace indignarea persoanelor ori sa lezeze demnitatea si onoarea acestora sau a retelei de sanatate REGINA MARIA nu sunt tolerate. In cazul in care Pacientul sau apartinatorii acestuia savarseste una din faptele, actele mentionate mai sus, REGINA MARIA va solicita imediat evacuarea Pacientului / apartinatorilor acestuia din incinta locatiei. In cazul nasterii unei situatii conflictuale, angajatii REGINA MARIA vor putea solicita imediat interventia echipelor de interventie ale companiilor private de paza si protectie cu care aceasta colaboreaza, si/sau interventia Politiei.
18. In cazul unor evenimente de genul celor mentionate la punctul 17 – III de mai sus, REGINA MARIA poate restrictiona accesul oricarei persoane implicate in incident la serviciile medicale disponibile in cadrul retelei de sanatate REGINA MARIA, avand dreptul de a rezilia orice contract anterior incheiat cu Pacientul sau in favoarea Pacientului.
19. Este interzis fotografiatul, inregistrarea video si audio, atat in spatiul de asteptare, receptie cat si in cabinetele medicilor/asistentelor, fara permisiunea prealabila scrisa a acestora.
20. Suspendarea furnizarii Serviciilor Medicale se face in urmatoarele situatii, nelimitativ: (i) Pacientul nu a achitat facturile emise de oricare dintre societatile din Grupul REGINA MARIA, inclusiv conform art. 14 - III de mai sus; (ii) in cazul art. 17 - III de mai sus; (iv) Pacientul sau apartinatorii se afla intr-o situatie litigioasa cu REGINA MARIA; prin litigioasa se va intelege litigiu inregistrat la instanta de judecata sau orice alta plangere formulata de catre Pacient care ar putea aduce prejudicii majore REGINEI MARIA; (v) In alte cazuri prevazute expres in contractul semnat de catre Pacienti cu Reteaua de Sanatate REGINA MARIA sau in lege.
21. In cazul investigatiilor in care este necesar acordul exprimat in scris sub forma de consimtamant medical, lipsa semnaturii pacientului de pe formularele specifice echivaleaza cu lipsa consimtamantului, caz in care se va opri de indata 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 neconcordante/neclaritati, pana la finalizarea acestora.

## **V. CONSULTAȚII ONLINE PRIN CLINICA VIRTUALĂ**

Consultatiile online (Clinica virtuala) sunt un serviciu din categoria telemedicinii, care permit interactiunea medic-pacient in mediul online, prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare. Serviciul de consultatii online este disponibil ca o alternativa a consultatiilor in prezenta pacientului in cabinetul medicului, nu isi propune sa inlocuiasca consultul medical de specialitate si este limitat in ceea ce priveste posibilitatea de diagnosticare.

Informatiile cu caracter medical furnizate de medici sunt date doar pe baza simptomelor pe care dumneavoastra le descrieti. Este raspunderea pacientului sa ofere o descriere cat mai corecta sau completa a simptomelor, a starii generale de sanatate, a medicatiei folosite sau tratamente indicate de alti medici si neurmatare in totalitate, istoric medical si orice posibili factori externi cu care pacientul a intrat in contact (ex. persoane cu afectiuni transmisibile, calatorii, substante de orice natura etc).

Avand in vedere limitarile tehnologice si legislative de la acest moment, accesarea acestui serviciu reprezinta declaratia dumneavoastra ca intelegeti limitarile serviciului de consultatie online astfel cum sunt explicate in acest document.

Avand in vedere nivelul de confidentialitate si de securitate necesare accesarii in siguranta a acestui tip de serviciu, consultatiile online sunt accesibile doar prin intermediul contului individual Regina Maria (contul de portal), atat in versiunea desktop, cat si mobil.

Pentru accesarea serviciului, este necesara fie instalarea in prealabil a aplicatiei gratuite de comunicare Microsoft Teams, disponibila pentru sistemele de operare Windows, Linux, MacOS, iOS, Android, fie accesarea in versiunea Teams web client, compatibila cu cele mai populare browsere web.

Suplimentar, este necesar accesul la o camera video si un microfon functionale, precum si la o conexiune internet care sa permita interactionarea cu medicul. REGINA MARIA nu isi asuma nicio raspundere in cazul in care consultatia online nu se poate desfasura sau este intrerupta din pricina echipamentelor sau conexiunii de internet a pacientului, caz in care consultatia se va realiza in alta data.

Consultatiile vor fi oferite de catre medicii REGINA MARIA, in primul rand din cabinetele medicale aflate in clinicile in care isi desfasoara activitatea si in cazuri speciale de la domiciliu, cu asigurarea confidentialitatii medic-pacient. Pacientul este, la randul sau, responsabil pentru asigurarea confidentialitatii in spatiul de unde acceseaza consultatia.

Reteaua de comunicatii, echipamentele, inclusiv cele audio-video, prin care REGINA MARIA ofera consultatiile online sunt securizate, iar accesarea de catre medic a sesiunii de consultatie se face prin credentiale unice puternice.

Softul utilizat este Microsoft Teams. Pentru mai multe detalii va rugam consultati termenii si conditiile Microsoft pentru utilizarea aplicatiei diponibili la <https://support.office.com/en-us/article/microsoft-teams-free-online-subscription-agreement-b1da79c4-4c9e-458d-b0ec-74a0a33b7ccd> si sectiunea dedicata confidentialitatii si securitatii in Microsoft Teams: <https://www.microsoft.com/ro-ro/microsoft-teams/security>.

Accesarea aplicatiei de catre pacienti se va face in format Vizitator, fara a fi necesara crearea unui cont individual. Datele vor fi prelucrate prin intermediul Microsoft Teams si vor tranzita serverele Microsoft localizate pe teritoriul Uniunii Europene.

Sesiunea de consultatie nu va fi inregistrata, si nicio imagine sau amprenta vocala nu va fi stocata de catre REGINA MARIA ca urmare a sesiunii de consultatie online. Este interzisa inregistrarea acesteia de catre pacient. In caz contrar, medicul va opri inregistrarea la momentul in care o va sesiza, reamintind pacientului interdictia. La o eventuala reincalcare, pacientul va primi acces denied, fara a avea posibilitatea unei noi programari urmand a fi aplicabile regulile obisnuite pentru folosirea serviciilor REGINA MARIA.

Informatiile cu caracter medical pe care medicul le va obtine sau determina in cadrul consultatiei vor fi notate in raportul medical al pacientului, intocmai ca in cazul unei consultatii

clinice, in cabinet. Raportul medical va fi vizibil in contul de portal, asemenea oricarui raport medical al unei consultatii obisnuite.

Avand in vedere limitarile tehnologice si legislative de la acest moment, accesarea acestui serviciu reprezinta declaratia dumneavoastra ca intelegeti limitarile serviciului de consultatie online, astfel cum sunt explicate in acest document.

- Consultatiile online, fara prezenta fizica a pacientului in cabinet, se preteaza doar anumitor specialitati medicale si prezinta anumite caracteristici, dupa cum urmeaza:
- Se vor putea oferi consultatii doar pentru afectiuni de gravitate cel mult medie, implicand o stare general buna a pacientului, cu simptome cu debut recent, de pana la cateva zile.
- Se vor putea oferi de asemenea controale dupa vizite anterioare, pentru interpretarea rezultatelor analizelor si eventual evaluarea modului in care afectiunea se recupereaza.
- Consultatiile nu vor putea implica un examen clinic complet (nu vor putea fi facute masuratori ale semnelor vitale, nu vor putea fi obtinute date clinice in urma palparii sau auscultatiei pacientului).
- In functie de cele constatate de medic, consultatiile se vor putea finaliza fie cu recomandari simple cu instructiuni de urmat, fie cu recomandari pentru un consult clinic de specialitate sau investigatii. , iar in unele situatii poate fi necesara o reevaluare in clinica virtuala.
- Medicul nu va putea emite toate tipurile de retete(de ex: nu se pot elibera retete ce necesita formulare speciale de prescriere - "retete verzi", nu se pot elibera retete compensate pentru afectiuni acute). Pentru afectiuni cronice se pot elibera retete compensate in limita a 30 , 60 sau 90 zile in functie de afectiune. In regim fara compensare se pot elibera retete atat pt afectiuni acute cat si cronice.
- Raportul medical al consultului, inclusiv recomandarile facute la final, se va regasi in dosarul medical al pacientului si va fi vizibil si in contul de portal al acestuia.
- Pacientul este rugat sa tina seama de recomandarile facute de medic si sa nu le depaseasca. Medicul curant si Regina Maria isi declina orice raspundere in cazul in care pacientul nu urmeaza aceste recomandari. In cazurile in care recomandarile efectuate in cadrul consultatei nu imbunatatesc simptomele prezentate, pacientul are datoria de a solicita o noua opinie. Daca simptomele se agraveaza sau apar reactii adverse la medicamentele recomandate pacientul va apela serviciul de urgenta 112/se va prezenta la Camera de garda.

Pentru folosirea serviciului de consultatii online se aplica, cu modificarile de rigoare, toate regulile de accesare a serviciilor REGINA MARIA mentionate in primele capitole ale acestui document.

Serviciul de consultatii online este disponibil ca o alternativa a consultatiilor in prezenta pacientului in cabinetul medicului. Accesarea acestui serviciu reprezinta consimtamantul pacientului pentru prelucrarea imaginii si vocii sale in conditiile expuse mai sus, precum si acceptarea tuturor termenilor si conditiilor incluse in prezenta sectiune.

Pentru orice detalii suplimentare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre REGINA MARIA, puteti consulta Nota de informare disponibila la adresa <https://www.reginamaria.ro/gdpr>.

Lista actualizata a specialitatilor, tipurile de servicii, lista medicilor si orarele disponibile se regasesc in sectiunea dedicata din contul de portal.



**REGINA MARIA**  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

[www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro)

Call Center: 021 9268 sau \*9268