

**TERMENI SI CONDITII DE
ACCESARE
A SERVICIULUI
PSIHOLOGUL DE GARDA**



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE



REGINA MARIA

REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Prin accesarea serviciului Psihologul de garda („Psihologul de garda”, „Serviciul”) esti de acord sa respecti termenii si conditiile de utilizare prezentate mai jos (denumite in continuare „Termeni si Conditii de Utilizare”).

Te rugam sa citesti cu atentie Termenii si Conditiiile de Utilizare.

Acceptarea acestui document reprezinta acordul tau de vointa cu privire la conditiile de utilizare a serviciului Psihologul de garda. Termenii si Conditiiile de Utilizare sunt regulile minimale aplicabile, care se completeaza cu prevederile legislatiei in vigoare.

Accesul la Psihologul de garda este oferit pe baza de abonament si conditionat de acceptarea de catre tine, fara nicio rezerva, a prevederilor acestui document. Neacceptarea Termenilor si Conditiiilor de Utilizare prevazute in acest document atrage imposibilitatea utilizarii de catre tine a serviciului. Utilizarea serviciului constituie acceptul tau expres cu privire la acesti Termeni si Conditii.

I. DEFINITII

1. Abonatul – este acel pacient care beneficiaza de un abonament ce ii ofera acces la Psihologul de garda.
2. Psihologul inseamna psihologul care converseaza cu pacientul prin intermediul serviciului telefonic, oferind prim ajutor emotional”.
3. Psihologul de garda – este serviciul de acordare de prim ajutor emotional prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare, disponibil ca beneficiu suplimentar pe baza de abonament.
4. Pacientul – este persoana care acceseaza Serviciile Medicale in cadrul Retelei de Sanatate Regina Maria si care utilizeaza serviciul Psihologul de garda.
5. Reteaua de Sanatate Regina Maria/Regina Maria/Reteaua reprezinta toate clinicile si spitalele
6. apartinand grupului Regina Maria, insemnand societatile comerciale controlate in mod direct de catre Centrul Medical Unirea SRL prin care sunt prestate Serviciile Medicale.
7. Termeni si conditii de utilizare – sunt toate dispozitiile prevazute in continuare care se aplica utilizarii tuturor si oricarei accesari a Psihologului de garda.



II. PRINCIPII APLICABILE TUTUROR PACIENTILOR

1. Psihologul de garda este un serviciu de conversatie pus la dispozitie ca beneficiu suplimentar, pe baza de abonament prin intermediul mijloacelor de comunicare electronica.
2. Serviciul este accesibil 24/7 si ofera suport telefonic specializat persoanelor care trec printr-o criza emotionala sau printr-o problema personala careia nu ii pot face fata singure.
3. Depunem eforturi sa raspundem tuturor solicitarilor in timp util, insa in momentele aglomerate, este posibil ca timpii de asteptare pentru preluarea de catre un psiholog sa se prelungeasca. In aceasta situatie, daca nu vei dori sa astepti, vei putea incheia apelul, solicitand contactarea ulterioara de catre un psiholog. In functie de disponibilitate si de gradul de incarcare, vom incerca sa revenim catre tine in cel mai scurt timp posibil, dar nu mai tarziu de 3 ore de la apelul tau.
4. Sfaturile vor fi oferite de catre psihologi certificati, cu asigurarea confidentialitatii conversatiilor. Pacientul este, la randul sau, responsabil pentru asigurarea confidentialitatii celor discutate pe propriul echipament.
5. Cand ar trebui accesat acest serviciu?
 - Cand te confrunti cu o situatie careia nu ii poti face fata singur (ex. atac de panica din care nu poti sa iesi)
 - Cand te simti copleșit de mediul in care esti (ex. situatii dificile la locul de munca/in familie)
 - Cand ai nevoie de o solutie rapida pentru problema cu care te confrunti
6. Ce ofera acest serviciu?
 - Suport pe loc din partea unui specialist
 - O solutie de moment pentru problema urgenta cu care te confrunti
 - Recomandare pentru a incepe un proces terapeutic, in cazul in care este nevoie
7. Psihologii care ofera suport in cadrul acestui serviciu o fac pe baza informatiilor oferite de pacient in cadrul conversatiei si pe baza situatiei cu care acesta se confrunta, nu pe baza unui istoric cunoscut.
8. Psihologul de garda nu isi propune sa inlocuiasca sedintele de terapie.
9. Psihologul de garda nu este un serviciu de urgenta. Pentru urgente, te rugam sa apelezi Hotline-ul Regina Maria la 021.9942, sau *112.
10. Psihologii nu sunt responsabili pentru deciziile pe care utilizatorii le pot lua in timpul sau dupa convorbirea telefonica.
11. Suportul psihologic oferit in cadrul apelului telefonic nu reprezinta un diagnostic, iar discutia nu se finalizeaza cu un raport din partea psihologului.
12. Recomandarile primite pentru a incepe un proces terapeutic nu reprezinta un bilet de trimitere si nu se inregistreaza ca atare in sistemele Regina Maria.
13. Psihologii preiau solicitarile in ordinea sosirii lor. Nu se poate opta pentru un anumit psiholog.
14. Conversatiile se pot desfasura doar telefonic. Durata unui apel nu poate depasi 20 de minute.
- 15.
16. Prin intermediul Psihologului de garda nu se furnizeaza informatii cu privire la accesari anterioare ale serviciilor noastre de psihologie si nici cu privire la dosarul medical al acestuia. De asemenea, nu se ofera consultatii de psihiatrie.
17. Reteaua de comunicatii si echipamentele prin care Regina Maria ofera serviciul sunt securizate.

18. Conversatiile nu vor fi inregistrate. Este, de asemenea, interzisa inregistrarea de catre pacient.
19. Avand in vedere limitarile tehnologice si legislative de la acest moment, accesarea acestui serviciu reprezinta declaratia ta ca intelegi limitarile serviciului, astfel cum sunt explicate in acest document.
20. Regina Maria are dreptul in orice moment si in mod discretionar sa modifice serviciul de Psiholog de garda sau sa intrerupa, temporar ori definitiv, functionarea acestuia, fara notificarea sau acordul tau prealabil si fara a fi raspunzatoare fata de tine sau fata de orice alta persoana pentru pagubele cauzate sau disconfortul creat.
21. Regina Maria depune eforturi constante pentru dezvoltarea serviciilor oferite prin intermediul serviciului Psihologul de garda si pentru cresterea sigurantei acestuia, motiv pentru care isi rezerva dreptul de a efectua oricand modificari cu privire la acesti Termeni si conditii. Modificarile Termenilor si Conditiei vor intra in vigoare la data publicarii pe website-ul Regina Maria. Utilizatorii sunt sfatuiti sa verifice periodic Termenii si conditiile de utilizare, precum si Nota de Informare pentru a vedea daca acestea au suferit modificari.
22. In cazul in care ai o nelamurire sau o sesizare, te rugam sa completezi formularul de contact din sectiunea de Suport disponibila la adresa <https://www.reginamaria.ro/suport> sau in aplicatia mobila sau sa ne contactezi prin Contact Center, apeland *9268. 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.
23. Prezentiile Termeni si Conditii sunt supusi legii romane, iar orice diferend care nu se va putea solutiona pe cale amiabila va fi supus solutionarii instantelor din Romania.

III. REGULI GENERALE APLICABILE

1. Serviciul „Psihologul de garda” poate fi accesat doar de pacienti care au implinit 18 ani fie in nume personal, fie pentru un copil minor in legatura cu care pacientul detine autoritatea parinteasca.
2. Pacientul declara si garanteaza ca are varsta implinita de minim 18 ani, ca informatiile furnizate se refera la propria sa persoana si sunt adevarate, exacte si complete dupa stiinta sa.
3. Furnizarea de informatii care nu sunt conforme cu realitatea, inexacte sau incomplete indreptateste psihologul sa inceteze conversatia. De asemenea, in cazul accesarii abuzive sau suspectarii unei (tentative de) fraude, Regina Maria isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul la serviciu si de a lua toate masurile la indemana sa impotriva utilizatorului in cauza.
4. Pe parcursul interactionarii cu psihologul, te rugam sa utilizezi un ton si un limbaj decente. Proferarea de injurii, expresiile jignitoare sau vulgare, amenintarile de orice fel sau orice alte acte impotriva psihologului sau a oricaror altor persoane, de natura sa inspire teama sau sa lezeze demnitatea si onoarea acestora sau a Regina Maria nu vor fi tolerate, iar in astfel de cazuri, psihologul va fi indreptatit sa inceteze conversatia.
5. Serviciul Psihologul de garda, elementele sale componente, elementele grafice, precum si Continutul sunt detinute de Regina Maria, iar pacientul intelege ca nu are niciun drept asupra acestora, cu exceptia dreptului limitat de folosire a acestuia, conform prezentilor Termeni si conditii.
6. Pacientul intelege ca informatiile care sunt puse la dispozitie de catre Regina Maria prin intermediul serviciului sunt proprietatea Regina Maria si pot fi protejate, in conditiile legii, prin drepturi de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuala.
7. Pacientilor le este interzis sa foloseasca orice imagine, marca sau semn apartinand Regina Maria sau tertelor persoane, daca nu au obtinut in prealabil consimtamantul scris al titularilor.
8. Serviciul Psihologul de garda poate fi utilizat numai pentru uzul personal si in scopuri non-comerciale. Astfel, Pacientului ii este interzis:
 - sa foloseasca serviciul in scopuri ilegale; 4

- sa vanda, exporte, licentieze, modifice, copieze, aplice ingineria inversa, distribuie sau transmita Psihologul de garda sau informatii obtinute prin intermediul acestuia fara acordul prealabil scris al Societatii, precum si fara respectarea conditiilor impuse de Societate in acest sens;
 - sa realizeze lucrari derivate, sa modifice, sa sublicentieze, sa dea in leasing, sa imprumute, sa distribuie ori sa utilizeze in alte scopuri Psihologul de garda sau informatii obtinute prin intermediul acestuia, software-ul care sta la baza acestuia, sau orice alta componenta a acestuia;
 - sa publice sau sa puna la dispozitie in alt mod serviciul pentru ca altii sa il poata copia.
9. In acest sens, Pacientilor le este interzis:
- sa vanda, inchirieze, sub-licentieze sau sa prezinte in public orice materiale sau informatiile obtinute prin intermediul serviciului Psihologul de garda;
 - sa reproduca, sa copieze sau sa exploateze materialele sau informatiile incarcate obtinute prin intermediul serviciului Psihologul de garda;
 - sa fabrice baze de date folosind Continutul disponibil prin intermediul serviciului Psihologul de garda;
 - sa redistribuie materialele sau informatiile obtinute prin intermediul serviciului Psihologul de garda, cu exceptia continutului specific sau facut expres disponibil pentru redistribuire.
10. Pentru accesarea serviciului Psihologul de garda, este necesar sa ai acces la un echipament care sa permita comunicarea telefonica cu serviciul nostru. Regina Maria nu isi asuma nicio raspundere in cazul in care conversatia nu se poate desfasura sau este intrerupta din pricina echipamentelor utilizatorului, lipsa functionarii conexiunii sau a altor situatii in care Psihologul de garda nu poate fi accesat din cauza erorilor tehnice ce nu sunt sub controlul Regina Maria.
11. Regina Maria nu garanteaza ca serviciul Psihologul de garda va fi disponibil in mod constant sau disponibil fara intreruperi si nu isi asuma raspunderea pentru nicio dauna indirecta sau incidentala care rezulta din utilizarea sau incapacitatea de a utiliza serviciul.



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

www.reginamaria.ro
Call Center: 021 9268





REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

www.reginamaria.ro

Call Center: 021 9268 sau *9268