

# 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. 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. 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 platilor, programari etc.
- 3. Asigurat / Pacient CAS** – este acel pacient care accesează servicii medicale decontate de Casa Națională de Asigurări de Sănătate;
- 4. Asigurat Privat** - este acel pacient care accesează servicii medicale în baza unei Asigurări Private de Sănătate
- 5. Asigurator Privat** – societate comercială română și străină care în schimbul unei prime de asigurare, se obligă să plătească parțial / integral costul serviciilor medicale de care a beneficiat un Asigurat Privat
- 6. CAS** – Casa de Asigurări de Sănătate cu care REGINA MARIA se află în contract;
- 7. Pacientul** - este persoana care utilizează Serviciile Medicale în cadrul Rețeaua de Sănătate REGINA MARIA.
- 8. 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.
- 9. 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.
- 10. Rețeaua de Sănătate REGINA MARIA / REGINA MARIA** reprezintă toate clinicile și spitalele aparținând Grupului REGINA MARIA, în care prestează Serviciile Medicale.
- 11. 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](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 telefonică efectuată (i) în Call Center, la numărul: 021.9268 sau \*9268, conform programului comunicat pe site-ul [www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro), precum și (ii) în locațiile REGINA MARIA conform programului de funcționare a locației respective. Recomandăm efectuarea programării dumneavoastră prin accesarea numărului de Call Center.
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 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. 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).
5. 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), va 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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", medici în "Parteneriat Academic" sau medici cu "Plata Integrală". 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 diferențiat/preferențial anumitor categorii de clienți în funcție de politica sa comercială, cu respectarea contractelor la care REGINA MARIA este parte.
9. 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 între informațiile furnizate, coordonatorul operational al locației în care se dorește accesarea deciziei va avea decizia finală. De asemenea REGINA MARIA poate renunța în mod unilateral la una sau la totalitatea listelor de medici.
10. REGINA MARIA va folosi toate metodele legale, inclusiv contractarea societăților de recuperare creanțe specializate, avocați, executori judecătorești pentru recuperarea debitelor Pacienților.
11. În cazul în care considerați că v-au fost încălcate drepturile vă rugăm să ne detaliați cazul dumneavoastră la adresa [feedback@reginamaria.ro](mailto:feedback@reginamaria.ro). O echipă dedicată va prelua mesajul dumneavoastră și va investiga cele relatate, urmând ca un răspuns scris să vă fie oferit în cel mai scurt timp cu putință. Pacienții nu vor efectua niciun fel de presiuni asupra personalului din recepție și a managementului din locație pentru rezolvarea reclamațiilor.

12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
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](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 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](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 consecutive in decurs de 6 luni, fara a avea un motiv intemeiat si fara sa anunte cu cel putin 24 de ore inainte de ora la care este stabilita programarea, REGINA MARIA poate suspenda Serviciile Medicale acordate respectivului Pacient pentru o perioada de 3 luni, cu exceptia celor de Medicina Muncii si fara a afecta accesul Pacientului la serviciile de urgenta conform dispozitiilor legale aplicabile. Pacientul are obligatia sa se prezinte la ora stabilita conform programarii, evitand astfel imposibilitatea efectuării consultatiei la medic.

11. 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.
12. 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.
13. In cazul in 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 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.
14. Decontarea prin intermediul asigurarii private de sanatate si a asigurarii sociale de sanatate exclude 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.
15. 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.
16. In cazul unor evenimente de genul celor mentionate la punctul 15 – II 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 unilateral orice contract anterior incheiat cu Pacientul sau in favoarea Pacientului.
17. 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.
18. 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. 12 - II de mai sus; (ii) in cazul art. 15 - II de mai sus; (iii) Pacientul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau Termenii si Conditiiile de accesare a Serviciilor Medicale; (iv) in alte cazuri prevazute expres in contractul semnat de catre Pacienti cu Reteaua de Sanatate REGINA MARIA sau in lege.
19. 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 neconcordanțe/neclarități, pana la finalizarea acestora.



**REGINA MARIA**  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

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

Call Center: 021 9268 sau \*9268