

# TERMENI SI CONDITII DE ACCESARE A SERVICIILOR MEDICALE

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 clinica ABC MEDICAL CENTER.

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.abcmedicalcenter.ro](http://www.abcmedicalcenter.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 ABC MEDICAL CENTER. 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 ABC MEDICAL CENTER.

Acest document respecta principiul egalitatii de tratament fata de toti pacientii, bazat pe criterii 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 ABC MEDICAL CENTER, va exprimati acordul pentru respectarea acestor termeni si conditii de accesare a serviciilor medicale in cadrul ABC MEDICAL CENTER.

## 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 infomatic gestionat de ABC MEDICAL CENTER prin intermediul caruia Pacientii isi pot vizualiza dosarul medical electronic, informatii privind situatia financiara in raport cu ABC MEDICAL CENTER, 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 ABC MEDICAL CENTER se afla in contract;
8. Contract – acordul de vointa dintre Pacient si ABC MEDICAL CENTER, cu privire la prestarea seviciilor 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 ABC MEDICAL CENTER, sau (ii) tacit, prin simpla acceptarii serviciilor medicale.
9. Pacientul - este persoana care utilizează Serviciile Medicale in cadrul clinicii ABC MEDICAL CENTER.
10. Personalul ABC MEDICAL CENTER ineamna angajatii ABC MEDICAL CENTER, functionarii, consultantii si colaboratorii de orice fel ai acestuia, precum si orice persoana care presteaza servicii in numele si/sau pe seama ABC MEDICAL CENTER ori pentru ABC MEDICAL CENTER.
11. ABC MEDICAL CENTER – reprezinta toate persoanele juridice care direct sau indirect controleaza sau sunt controlate sau se afla sub control comun cu ABC MEDICAL CENTER SRL
12. Termeni si conditii de accesare – sunt toate dispozitiile prevăzute în continuare care se aplica tuturor accesarilor de servicii medicale de către Pacienti in cadrul ABC MEDICAL CENTER.

## II. PRINCIPII APLICABILE TUTUROR PACIENTILOR

1. Serviciile medicale pot fi accesate de catre Pacienti, de regula, de luni pana vineri in intervalul orar 8.00 - 20.00 in cadrul clinicii ABC MEDICAL CENTER, in conditiile comunicate periodic de catre ABC MEDICAL CENTER, disponibile pe site-ul [www.abcmedicalcenter.ro](http://www.abcmedicalcenter.ro). ABC MEDICAL CENTER poate modifica programul de functionare al oricarei clinici, laborator sau spital dupa cum va considera de cuviinta.
2. Accesarea serviciilor medicale se efectueaza pe baza de programare telefonica efectuata (i) in Call Center, la numarul: 0241 610 199 sau 0742 145 114, conform programului comunicat pe site-ul [www.abcmedicalcenter.ro](http://www.abcmedicalcenter.ro) (ii) precum si prin programare online prin intermediul site-ului ABC MEDICAL CENTER sau prin aplicatiile sau portalurile ABC MEDICAL CENTER.
3. Transmiterea notificarilor, facturilor, corespondenta purtata cu Pacientul de catre reprezentantii ABC MEDICAL CENTER, se va face la datele de contact mentionate in Contract / declarate pe alte canale si inregistrate in sistemul informatic al Grupului ABC MEDICAL CENTER, adresa care va fi actualizata in functie de declaratiile Pacientului de la momentul accesarii Serviciilor Medicale. Astfel, daca ulterior semnarii unui contract de prestari servicii medicale cu ABC MEDICAL CENTER, in care erau mentionate datele de contact, sunt declarate alte coordonate (printr-un alt contract, prin mentionarea acesteia intr-o corespondenta scrisa, prin inscrierea la un newsletter, prin Call center, in oricare dintre receptiile clinicilor/spitalelor apartinand ABC MEDICAL CENTER, etc.), acestea se vor actualiza in functie de ultima solicitare a Pacientului, acesta din urma neputadu-se prevala de faptul ca notificarile si comunicariile nu s-au facut conform contractului.
4. Comunicariile de tip sms sau e-mail, cum ar fi dar fara a se limita la programariile solicitate, informari privind rezultatele investigatiilor efectuate sau eventuale resturi de plata inregistrate, informari privind procedurile operationale/sistemele ABC MEDICAL CENTER, care au impact asupra modalitatii de

desfasurare a activitatii medicale, nu au caracter promotional, scopul acestora fiind de a asigura o buna desfasurare a serviciilor medicale solicitate de pacienti.

5. In functie de nevoile operationale ale ABC MEDICAL CENTER si politica comerciala a ABC MEDICAL CENTER, accesul la unele clinici/spitale poate fi restrictionat sau chiar inchis daca Prestatorul decide inchiderea unei clinici/spital, reducerea numarului de servicii acordat intr-o anumita clinica/spital sau alte modificari de natura operationala sau comerciala (cum ar fi, nelimitativ, modificarea specificului unei clinici / unui spital, schimbarea structurii unei clinici / unui spital).

6. In mod exceptional, programarea ta poate fi decalata, atunci cand personalul medical acorda ingrijiri in cazuri prioritare din punct de vedere medical sau in cazuri care necesita o atentie / supraveghere medicala sporita.

7. Pentru urgente medicale (urgenta asa cum este definita din punct de vedere medical – stare medicala sau chirurgicala, a carei debut este brusc, si care se manifesta prin simptome de o severitate suficienta, si pentru care un medic prudent, care poseda cunostinte medicale si care actioneaza cu buna-credinta si in conformitate cu standardele medicale internationale, ar considera ca in lipsa acordarii atentiei medicale imediate ar duce la insuficienta fizica grava sau deces), va recomandam sa va adresati celei mai apropiate unitati medicale cu profil de urgenta. ABC MEDICAL CENTER 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 ABC MEDICAL CENTER se afla in contract sunt disponibile in limita fondurilor existente, la medicii declarati in contractele incheiate de ABC MEDICAL CENTER cu CAS si in conditiile comunicate de catre ABC MEDICAL CENTER la momentul accesarii serviciilor.

9. Accesul la serviciile medicale oferite de Reteaua de Parteneri ABC MEDICAL CENTER este limitat de disponibilitatea acestora si se supune regulilor de accesare ale fiecaruia dintre Partenerii ABC MEDICAL CENTER, Termenii si Condițiile mentionate in prezenta nefiind aplicabile acestei situatii. ABC MEDICAL CENTER incurajeaza utilizarea cu buna credinta si rationala a serviciilor medicale. In cazul in care ABC MEDICAL CENTER constata utilizarea excesiva sau neconforma cu politicile ABC MEDICAL CENTER poate intrerupe sau înceta furnizarea serviciilor către dvs, fara informarea dumneavoastra in prealabil.

10. ABC MEDICAL CENTER 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". ABC MEDICAL CENTER isi rezerva dreptul de a modifica aceste programe, respectiv de a pastra programul anumitor medici exclusiv pentru pacientii care nu detin abonament. ABC MEDICAL CENTER 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 ABC MEDICAL CENTER este parte.

11. Listele medicilor (Plata Integrala, Parteneriat Academic etc.) se pot modifica in mod unilateral de catre ABC MEDICAL CENTER, in functie de contractele incheiate de ABC MEDICAL CENTER cu medicii sau in functie de politica comerciala a ABC MEDICAL CENTER. Informatii despre accesul Pacientilor la medicii ABC MEDICAL CENTER si costurile serviciilor medicale prestate de catre acestia se obtin de la operatorul Call Center si in locatiile ABC MEDICAL CENTER.

### III. REGULI APLICABILE TUTUROR PACIENTILOR

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 ABC MEDICAL CENTER. In cazul pacientilor fara discernamant, informatiile vor fi prezentate apartinatorilor / reprezentantilor legali. Fiecare Pacient / apartinator are obligatia de a solicita informatii suplimentare la receptiile ABC MEDICAL CENTER.

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.abcmmedicalcenter.ro](http://www.abcmmedicalcenter.ro).

7. La inregistrarea Pacientilor minori in vederea accesarii serviciilor medicale, in sistemul informatic al ABC MEDICAL CENTER, 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 ABC MEDICAL CENTER 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.abcmmedicalcenter.ro](http://www.abcmmedicalcenter.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 intre informatiile furnizate, coordonatorul operational al locatiei in care se doreste accesarea deciziei va avea decizia finala. De asemenea ABC MEDICAL CENTER poate renunta in mod unilateral la una sau la totalitatea listelor de medici.

12. ABC MEDICAL CENTER va folosi toate metodele legale, inclusiv contractarea societatilor de recuperare creante specializate, avocati, executori judecatoresti pentru recuperarea debitelor Pacientilor.

13. In cazul in care considerati ca v-au fost incalcate drepturile va rugam sa ne detalii cazul dumneavoastra la adresa [feedback@abcmmedicalcenter.ro](mailto:feedback@abcmmedicalcenter.ro), prin apelarea call center sau prin intermediul aplicatiilor / portalurilor ABC MEDICAL CENTER. 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 ABC MEDICAL CENTER.

15. Pacientii si ABC MEDICAL CENTER 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 ABC MEDICAL CENTER: (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. ABC MEDICAL CENTER isi propune sa acorde servicii medicale la cele mai inalte standarde de calitate. In cazuri exceptionale, rezultatul serviciilor prestate de personalul medical al ABC MEDICAL CENTER 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.

Cadrul interactiunii cu medicii ABC MEDICAL CENTER, costul final al serviciilor poate varia. In acest sens, Pacientul are obligatia ca dupa fiecare serviciu medical sa verifice in receptiile ABC MEDICAL CENTER 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, ABC MEDICAL CENTER 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. 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. Parintii / reprezentantii legali ai copiilor au obligatia ca in orice clinica / spital ABC MEDICAL CENTER sa nu lase copiii nesupravegheati. Nu ne asumam raspunderea pentru eventualele evenimente in care copiii se accidenteaza in clinici/spitale datorita neatentiei tutorilor.

13. In acord cu prevederilor Codului Fiscal, va informam ca nu emitem factura pentru serviciile medicale prestate, la solicitarea pacientilor, pe numele unor persoane fizice si / sau juridice (societati cu raspundere limitata, PFA, PFI, s.a.m.d.) decat daca a fost incheiat cu respectiva entitate juridica, in prealabil, un 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 ABC MEDICAL CENTER, cu debite, Pacientul nu va putea accesa niciunul dintre Serviciile Medicale prestate de oricare dintre societatile apartinand ABC MEDICAL CENTER, 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.

15. 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 ABC MEDICAL CENTER. Refuzul semnarii acestor documente poate determina refuzul de catre ABC MEDICAL CENTER a prestarii serviciilor medicale.

16. 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.

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 ABC MEDICAL CENTER, 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 ABC MEDICAL CENTER nu sunt tolerate. In cazul in care Pacientul sau apartinatorii acestuia savarseste una din faptele, actele mentionate mai sus, ABC MEDICAL CENTER va solicita imediat evacuarea Pacientului / apartinatorilor acestuia din incinta locatiei. In cazul nasterii unei situatii conflictuale, angajatii ABC MEDICAL CENTER 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, ABC MEDICAL CENTER poate restrictiona accesul oricarei persoane implicate in incident la serviciile medicale disponibile in cadrul retelei de sanatate ABC MEDICAL CENTER, avand dreptul de a rezilia unilateral 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 ABC MEDICAL CENTER, 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 ABC MEDICAL CENTER; 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 ABC MEDICAL CENTER; (v) In alte cazuri prevazute expres in contractul semnat de catre Pacienti cu clinica ABC MEDICAL CENTER 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.