

Anexa nr 3 : TERMENI SI CONDIȚII SPECIFICE DE ACCESARE PACHETELOR DE SERVICII MEDICALE DE PREVENTIE SI PROFILAXIE

In baza contractului de prestari servicii, Furnizorul de servicii medicale de preventie si profilaxie va face posibila Posesorului de card MedLife utilizarea integrala si libera a serviciilor de sanatate incluse in tabelul de beneficii.

Furnizorul de servicii medicale de preventie si profilaxie se obliga, sub rezerva respectarii intocmai a conditiilor, excluderilor si clauzelor convenite de comun acord si in baza achitarii contravalorii pachetelor de preventie si profilaxie in quantumul si la scadentele prevazute in contractul de colaborare, sa permita accesul Posesorului de card MedLife la serviciile de sanatate conform clauzelor contractuale.

Prevederile prezentei sectiuni completeaza prevederile contractului si detaliaza modul in care partile isi vor executa obligatiile care le revin. Nerespectarea lor de catre Posesorul de card MedLife exonereaza Furnizorul de raspundere si permite suspendarea prestarii serviciilor pana la remedierea situatiei.

CAPITOLUL I - Servicii de sanatate

MedLife asigura prin prezentul contract de colaborare furnizarea de servicii de sanatate.

Serviciile de sanatate sunt acoperite in totalitate conform anexei 1 la contract.

CAPITOLUL II. Accesarea serviciilor medicale

A. Procedura de efectuare a programarilor in cadrul clinicilor MedLife

Orice posesor de card MedLife ce apeleaza la serviciile medicale de preventie si profilaxie este considerat pacient. Pacientul, conform legii drepturilor si obligatiilor pacientilor, reprezinta orice persoana sanatoasa sau bolnava ce acceseaza servicii medicale de preventie si profilaxie in scop diagnostic, profilactic sau terapeutic. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra starii sale de sanatate, a interventiilor medicale propuse, a riscurilor potentiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului si nerespectării recomandarilor medicale, precum si cu privire la date despre diagnostic si prognostic.

Avand in vedere criteriul etic al accesului la servicii medicale de preventie si profilaxie, pacientul va apela la serviciile medicale ale furnizorului, cu responsabilitate, in caz de necesitate. Abuzurile in utilizarea serviciilor medicale oferite gratuit in cadrul pachetelor de servicii medicale de preventie si profilaxie, conduc la ocuparea nefondata a programului medicilor si la limitarea accesului la serviciile medicale ale pacientilor cu nevoi reale sau urgente medicale.

Pacientul are obligatia de a respecta pe langa regulamentele furnizorului si prevederile contractuale si urmatoarele conditii:

- sa aiba o conduita civilizata fata de personalul medico-sanitar
- sa respecte cu strictete tratamentul si indicatiile medicului
- sa se prezinte la controalele periodice stabilite impreuna cu medicul

Accesarea serviciilor medicale se face exclusiv prin programare la Call-Center, disponibil de luni pana duminica intre orele 07 – 22.

Accesarea serviciilor medicale se va realiza doar in baza cardului MedLife si a documentului de identitate. In momentul efectuarii programarii, pacientul trebuie sa tina cont de urmatoarele aspecte esentiale:

- sa comunice operatorului Call-Center numele, CNP-ul si numarul cardului MedLife;
- sa cunoasca tipul pachetului de servicii medicale de preventie si profilaxie detinut;
- sa se asigure ca serviciul ce se doreste accesat este inclus in tabelul de beneficii;

B. Procedura de efectuare a programarilor in cadrul spitalelor MedLife

- Pentru serviciile spitalului Life Memorial Hospital detinatorii pachetelor de servicii medicale de preventie si profilaxie vor suna la numarul de telefon 021/2094031 sau 021/9647. Consultatiile, investigatiile, interventiile chirurgicale in cadrul spitalului se vor achita la pret de receptie, acestea nefiind incluse in niciunul din pachetele de servicii medicale de preventie si profilaxie Medlife.
- Pentru situatiile in care se apeleaza la serviciile Spitalului de Pediatrie din strada Zagazului 7-8, sector 1, se va suna pentru internari la numarul de telefon 021/9418, pentru consultatii si investigatii in ambulatoriul spitalului la numarul de telefon 0219646.
- Pentru serviciile din cadrul Spitalului de Ortopedie din Bulevardul Ferdinand 98 -100, Sector 2, Bucuresti, pacientul va suna la numarul de telefon 021/6421273. Consultatiile, investigatiile, interventiile chirurgicale in cadrul spitalului, se vor achita la pret de receptie, acestea nefiind incluse in niciunul din pachetele de servicii medicale de preventie si profilaxie Medlife. Pentru programari consultatii si investigatii in ambulatoriul spitalului se va apela numarul de telefon 021/9646.

C. Procedura accesare servicii medicale de preventie si profilaxie in cadrul clinicilor/spitalelor MedLife

- in urma programarii, pacientul va merge la data si ora stabilita la clinica aleasa. Se va prezenta la Receptie si va avea asupra lui cardul MedLife si CI (BI); furnizeaza informatii receptionerei (specialitatea la care are programare, tipul investigatiei care va fi accesata); se asigura ca serviciul dorit este inclus in pachetul de servicii medicale de preventie si profilaxie in baza cardului MedLife detinut (Standard Plus, Classic, Business, Executive) sau verifica costul si discountul de care va beneficia. Daca pacientul nu respecta ora la care a fost programat si intarzie mai mult de 10 minute la consultatie, medicul ii poate refuza consultul si se va reprograma.
- dupa efectuarea investigatiei, pacientul se va prezenta din nou la receptie pentru inregistrarea investigatiei in baza de date MedLife.

- Programările active, rezultatul analizelor/ investigațiilor de laborator și istoricul vizitelor pot fi accesate pe site-ul www.medlife.ro la secțiunea Acces Cont. Aici trebuie introdus CNP-ul pacientului și numărul de card Medlife. Rezultatul analizelor poate fi vizualizat și la secțiunea Rezultate Analize, prin introducerea CNP-ului pacientului și a codului primit la recoltarea analizelor.

D. Procedura accesare analize de laborator și investigații paraclinice în cadrul clinicilor/spitalelor MedLife

- Pentru analizele de laborator și investigațiile paraclinice, pacienții vor prezenta recomandări sau trimiteri primite prin indicația unui medic exclusiv Medlife. Analizele de laborator uzuale cuprinse în cadrul unui control anual pot fi efectuate și cu recomandarea unui medic specialist din afara Sistemului Medical Medlife, în limita a 10 parametri (analize)/an. Repetarea acestora în următoarele 6 luni se va realiza prin recomandarea unui medic exclusiv din cadrul Sistemului Medical Medlife.
- Efectuarea testelor de laborator de specialitate precum și investigațiile paraclinice vor fi efectuate la recomandarea unui medic exclusiv din cadrul Sistemului Medical Medlife. Aceasta condiționare asigură continuitatea actului medical, pacientul având beneficiul unor informații și a unui serviciu medical integrat.
- Testele de laborator precum și investigațiile paraclinice recomandate în scopul investigației, diagnosticării și tratării afecțiunilor de infertilitate, sterilitate se vor plăti de către pacienți integral, la prețurile din rețetă.

E. Reglementare aspecte particulare în procedura de programare/accesare servicii medicale de prevenție și profilaxie

- fiecare pacient poate avea o programare activă/specialitate, respectiv 3 programări activă/specialități diferite, înregistrate simultan în baza de date a furnizorului, cu excepția investigațiilor recurente, sau a celor pentru care există o recomandare medicală.
- pentru efectuarea analizelor medicale de laborator și a serviciilor de imagistică (ecografii, radiografii, CT, RMN, endoscopii, etc), pacientul va prezenta recomandarea de efectuare a acestora mai sus menționate, din partea unui medic specialist/generalist Medlife.
- Pentru urgente, pacientul va contacta serviciul hotline medical la numărul 0756565644, la care va răspunde un medic 24h/ 24h, 7/7zile pentru consiliere medicală. Medicul va adresa câteva întrebări scurte pentru a identifica suferința medicală și va lua decizia unei îndrumări, după caz:
 - ✓ către specialitatea necesară, în una din clinicile Medlife
 - ✓ către cabinetul de urgență din București, sediul din Calea Grivitei nr 365 sau camerele de gardă din Spitalele Medlife
 - ✓ către spitalele de stat de urgență privind tratamentul de urgență, în baza legii Ministerului Sănătății
 - ✓ către serviciul de ambulanță prin 021-9647

- Pentru situatii ce apartin de sectia boli infectioase (ex. scarlatina, bolile copilariei, gripa porcina) vor fi accesate serviciile spitalelor specializate: Victor Babes si Matei Bals (pentru Bucuresti). Acest lucru este reglementat de legile in vigoare si de Ministerul Sanatatii. In cazul pacientilor din tara se ia legatura cu spitalele de boli infectioase locale.
- Pentru analize de laborator, consultatii de specialitate sau investigatii paraclinice in regim de urgenta, pacientul va achita o taxa de urgenta.
- Pentru participarea medicului de medicina muncii la sedintele de CSSM, trebuie trimisa o solicitare scrisa catre Furnizor cu minim 30 zile inainte.
- Deplasarea echipei medicale pentru efectuarea investigatiilor de medicina muncii la sediul Beneficiarului sau la punctele de lucru ale acestuia este gratuită si se face pentru un numar de minim 20 angajati. In situatia in care echipa medicala se prezinta la sediul Beneficiarului, conform unei programari de comun acord stabilita, iar numarul angajatilor examinati este mai mic de 14, se va percepe de catre Furnizor o taxa de 500 ron.
- Consultatiile si investigatiile efectuate in Centrele de Excelenta (Centru de Excelenta in Gastroenterologie, Centru de Excelenta in Fiziokinetoterapie si Recuperare Medicala, Centrul de Excelenta Materno- Fetala, Centrul de Excelenta in Proctologie, Centru de Dermatologie Estetica si Centru de Diagnostic si Tratament al Osteoporozei, Obezitatii si Bolilor Tiroidiene) se vor achita la pret de receptie, acestea nefiind incluse in pachetele de servicii medicale de preventie si profilaxie Medlife.
- Trecerea la un pachet de servicii medicale de preventie si profilaxie superior/inferior se va realiza dupa minim 6 luni contractuale, cu conditia mentinerii acestora pentru o perioada de 12 luni de la data activarii noului tip de pachet.
- Pachetele de preventie si profilaxie achizitionate pentru membri de familie ai angajatilor Beneficiarului, se vor mentine active minim 12 luni de la data activarii. Membrii de familie sunt reprezentati de: parinti, copii, sotul/sotia angajatului Beneficiarului, cu limita maxima de varsta 65 de ani
- Termenul de activare al pachetului de servicii medicale de preventie si profilaxie este de maxim 7 zile lucratoare, din momentul primirii solicitarii transmise de catre Beneficiar. Confirmarea activarii pachetului de servicii medicale de preventie si profilaxie se solicita la Call Center MedLife (021/9646). Orice serviciu accesat inaintea activarii pachetului de servicii medicale de preventie si profilaxie, se achita la pretul de receptie, valabil la data accesarii.
- In cazul intarzierilor mai mari de 10 minute fata de ora programata medicul poate refuza consultul, pacientul avand optiunea de a se reprograma.
- Discount-urile obtinute prin contractul de prestari servicii la diverse specialitati sau investigatii medicale, in reseaua agreata nu poate fi cumulat cu alte promotii sau discount-uri ale Furnizorului de servicii medicale de preventie si profilaxie.
- Este strict interzis consumul de alimente in cadrul clinicilor si/sau spitalelor MedLife sau a retelei de clinici si spitale agreate, cu exceptia locurilor special amenajate;

- Upgrade-ul pachetelor de servicii medicale de prevenire si profilaxie se va realiza dupa minim 6 luni contractuale, iar activarea se va face in minim 30 zile de la solicitare si pentru minim 5% din numarul de angajati ai companiei;
- Accesarea protocolului de sarcina inclus in pachetele de servicii medicale de prevenire si profilaxie se poate face cel mai devreme la 6 luni de la data activarii pachetului de servicii medicale de prevenire si profilaxie .
- Pacientii minori vor accesa serviciile medicale insotiti de tutore, reprezentantul legal, sau parinte.

CAPITOLUL III – Excluderi specifice

Prin termenul „excluderi specifice” se inteleg atat servicii care nu sunt acoperite de pachetul de servicii medicale de prevenire si profilaxie si pentru care se percepe un pret suplimentar, cat si proceduri pe care Furnizorul nu le ofera, conform enumerarii de mai jos:

- a) orice serviciu medical care nu este mentionat in anexa nr 1 la contract;
- b) proceduri medicale de investigare sau de tratament cu caracter experimental, specifice cercetarii medicale, precum si consecintele acestora;
- c) Tratamente sau proceduri medicale pentru tratamente de orice natura si consecintele acestora;
- d) tratamente de medicina alternativa, proceduri terapeutice nerecunoscute din punct de vedere medical si neautorizate de institutiile medicale competente din Romania si consecintele acestora;
- e) serviciile medicale care nu sunt necesare pentru stabilirea diagnosticului sau pentru efectuarea tratamentului;
- f) tratamente logopedice;
- g) nu sunt acoperite prin contractul de colaborare urmatoarele:
 - ✓ serviciile medicale efectuate in Centrele de excelenta MedLife precum si consultatiile la Medicii de Excelenta; lista Medicilor de Excelenta poate face obiectul unor modificari ce pot fi notificate ulterior.
 - ✓ ecografiile efectuate cu aparatul 4D E8, 4D E6 si 4D Expert, indiferent de medicul care le efectueaza
 - ✓ serviciile medicale efectuate in spitalele din reseaua agreata cu exceptia celor mentionate explicit
 - ✓ serviciile medicale efectuate in afara retelei agreate cu exceptia celor mentionate explicit.
- h) tratamente in legatura cu sistemul reproductiv:
 - ✓ contraceptia si consecintele sale atat pentru femei cat si pentru barbati;
 - ✓ vasectomia si sterilizarea;
 - ✓ intreruperea de sarcina si consecintele sale;
 - ✓ interventii chirurgicale de orice fel;

- i) Chirurgie optionala si dispozitive de corectie:
- ✓ tratament cosmetic, cu sau fara scop etiologic;
 - ✓ chirurgia estetica sau orice alt tratament, activitate efectuata in scop cosmetic sau estetic. De asemenea, sunt excluse tratamentul venelor varicoase, tratamentele de scadere a greutatii, tratamentele dermatologice efectuate in scop estetic
 - ✓ chirurgie optionala pentru indepartarea alunitelor (cu exceptia cazurilor in care sunt indicate din punct de vedere medical cand este necesar ca pacientul sa se adreseze catre accountul din partea Furnizorului de servicii medicale de preventie si profilaxie, sa solicite preautorizare pentru efectuarea interventiei si sa prezinte toate documentele medicale care atesta necesitatea indepartarii alunitelor, precum si rezultatele testelor dermatologice);
 - ✓ circumcizia;
 - ✓ implanturi de orice fel.
- j) Tratament si terapie efectuate in clinici hidro de sanatate, clinici de cure naturale sau unor clinici similare sau acordarea de astfel de tratamente la domiciliul pacientului precum si orice cura de odihna sau de recuperare in sanatorii, centre de sanatate sau odihna, case de convalescenta sau in alte institutii similare; cure de dezalcoolizare sau de dezintoxicare, geriatrie;
- k) Tratamente pentru reducerea greutatii sau programe pentru reducerea greutatii.
- l) Costuri implicate de sarcina si nastere cu exceptia celor mentionate explicit;
- m) Costuri implicate de participarea la cursuri pregatitoare in vederea nasterii/maternitatii.
- n) Investigatii si tratamente ale infertilitatii si sterilitatii

CAPITOLUL IV – Conditii de suspendare

- Pentru utilizarea cardului MedLife nominal, activ in scopul accesarii de servicii medicale de preventie si profilaxie, de catre alte persoane decat titularul cardului MedLife, cardul va fi suspendat pentru urmatoarele 6 luni
- Este strict interzis filmarea si/sau inregistrarea consultatiilor medicale si/sau investigatiilor medicale din cadrul retelei de clinici si spitale MedLife sau a retelei agreate sub sanctiunea suspendarii cardului pentru urmatoarele 6 luni;
- In cazul pacientilor care au un comportament agresiv sau care emit obiectiuni nefondate cu privire la modul de prestare a serviciilor cu scopul de a se sustrage obligatiei de plata a acestora, cardul MedLife va fi suspendat pentru o perioada de 3 luni.
- In situatia in care pacientul nu se poate prezenta la programare, acesta va suna la Serviciul Clienti Medlife 021/9646 cu cel putin 4 ore inainte pentru anulara programarii; la 3 programari neonorate si neanuntate, cardul MedLife va fi suspendat pentru o perioada de 1 luna, din momentul ultimei programari neonorate;

CAPITOLUL V – Teritorialitate

Serviciile de sanatate ce decurg din prezentele conditii specifice sunt valabile doar in reseaua MedLife agreata, pe teritoriul Romaniei.