



**REGINA MARIA**  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

**GHIDUL ABONATULUI**  
**CUM POTI ACCESA SERVICIILE NOASTRE MEDICALE**

## CUPRINS

<b>A. BINE AI VENIT!</b> .....	<b>2</b>
<b>B. REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE REGINA MARIA</b> .....	<b>3</b>
<b>C. ABONAMENTUL TĂU</b> .....	<b>3</b>
<b>D. CARDUL DE ABONAT</b> .....	<b>4</b>
<b>E. POLICLINICI ȘI SPITALE</b> .....	<b>5</b>
<b>F. CUM REALIZEZI O PROGRAMARE</b> .....	<b>7</b>
<b>G. CUM ANULEZI O PROGRAMARE</b> .....	<b>8</b>
<b>H. ANALIZE: PROGRAMARE/TRIMITERE/REZULTATE</b> .....	<b>10</b>
<b>I. BENEFICIILE TALE</b> .....	<b>11</b>
<b>J. PĂREREA TA ESTE IMPORTANTĂ PENTRU NOI</b> .....	<b>16</b>
<b>K. ÎNTREBĂRI FRECVENTE</b> .....	<b>17</b>

## **A. BINE AI VENIT!**

Îți mulțumim că ai ales să devii abonatul celei mai mari Rețele private de sănătate din România.

Scopul acestui ghid este de a-ți înlesni accesul la serviciile noastre și de a răspunde la majoritatea întrebărilor pe care le ai despre noi, medicii noștri, abonamentul tău și alte servicii medicale pe care ți le putem oferi.

## B. REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE REGINA MARIA

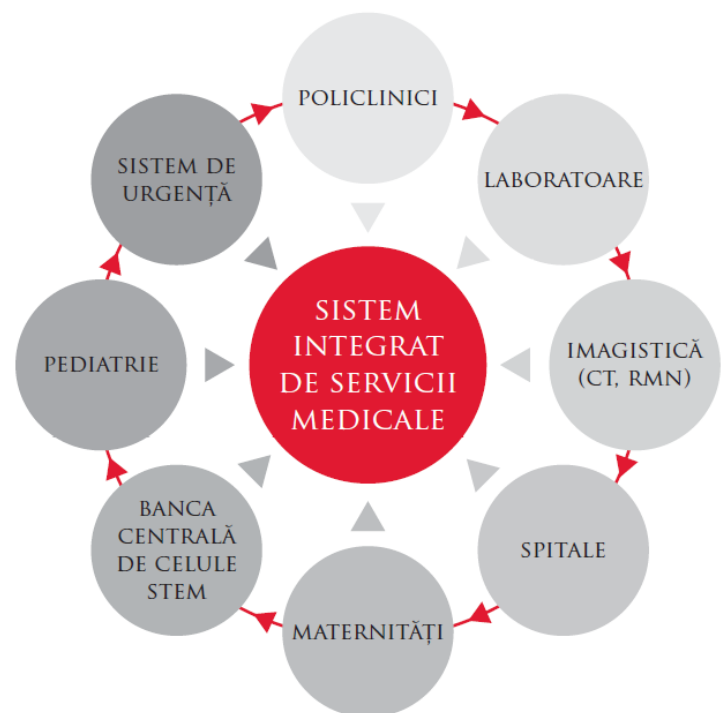
Suntem cea mai mare rețea privată de sănătate din România:

- echipă de peste 1.000 de medici
- peste 60 de specialități medicale
- 21 locații proprii în București și în țară
- peste 140 de clinici partenere în întreaga țară
- premiere medicale în sistemul medical privat și intervenții medicale complexe

Cu

**20** ani  
experiență

pe piața serviciilor medicale, am învățat că încrederea abonaților noștri se câștigă zi de zi și, de aceea, ne străduim să împlinim mereu promisiunea de a respecta cele mai înalte standarde profesionale.



## C. ABONAMENTUL TĂU

Pachetul de care beneficiazi în calitate de angajat al **SNPPC** este **Pachetul Profesional**, **Pachetul Expert Ultra** și **Pachetul Expert Complete**, iar serviciile medicale incluse, precum și cele oferite cu discount, sunt detaliate în lista publicată pe intranetul companiei la care lucrezi sau le poți obține de la departamentul de resurse umane al companiei.

Poți accesa o gamă largă de consultații, investigații și analize, în următoarele situații:

- Ori de câte ori starea ta de sănătate o impune - consultații incluse în abonament
- La recomandarea medicului Rețelei private de sănătate REGINA MARIA sau a medicului din clinica parteneră – beneficiezi de gratuitate sau discount, conform abonamentului
- Cu un discount din prețul de listă standard (discountul se aplică doar serviciilor medicale din policlinicile proprii din București, Bacău, Brașov, Constanța, Cluj și Pitești; în clinicile partenere din țară discounturile pot varia în funcție de prețul fiecărui partener) – la recomandarea medicului din Rețea sau clinică parteneră sau din proprie inițiativă, conform abonamentului.  
Pentru a beneficia de discount pentru CT și RMN, este necesar să deții o trimitere de la medicul specialist care are contract cu CAS (formular special tipizat CAS)

În cadrul abonamentului, îți oferim acces la cele mai importante specialități medicale. Medicii angajați și colaboratori din cadrul rețelei sunt accesibili atât abonaților, cât și persoanelor care nu au acest statut, având un program delimitat în acest sens.

## **D. CARDUL DE ABONAT**

Ca abonat al Rețelei, vei primi un card personalizat cu numele tău, tipul de abonament și un cod unic de identificare. Cardul nu este transmisibil altei persoane.

Pentru a accesa serviciile Rețelei, nu este obligatoriu să prezinți cardul de abonat; identificarea în sistemul nostru se poate face doar în baza cărții de identitate.



În plus față de accesul la servicii medicale, abonamentul tău îți poate aduce și **beneficii suplimentare în cadrul rețelei de parteneri, care oferă discounturi** preferențiale abonaților noștri.

Te încurajăm, astfel, să profiți de ofertele speciale, discount-ul fiind acordat pe baza cardului care te identifică drept abonat al Rețelei. Te rugăm să consulți lista actualizată a partenerilor noștri la adresa de mai jos:

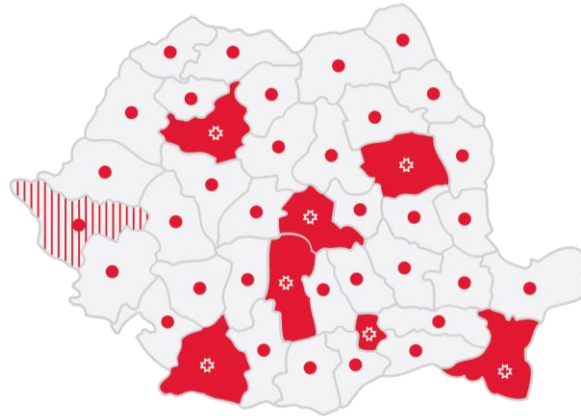
<http://www.reginamaria.ro/abonamente/individuale/discount-abonati>

Lista este actualizată periodic, în funcție de parteneriatele pe care le încheiem în beneficiul clienților noștri.

## **E. POLICLINICI ȘI SPITALE**

Rețeaua noastră cuprinde atât policlinici și spitale proprii, cât și clinici partenere, lista completă a acestora din urmă putând fi accesată online pe site-ul nostru la adresa

<http://www.reginamaria.ro/policlinici/clinici-partenere>, sau poate fi consultată pe intranetul companiei tale.



În Timișoara suntem prezenți prin parteneri preferați

În acest moment, angajații companiei **SNPPC** au acces în clinicile Regina Maria **în funcție de abonamentul contractat**, astfel:

1. Policlinica Lujerului	X
2. Policlinica Sema Parc	X
3. Policlinica BBP (Bucharest Business Park)	X
4. Policlinica Pipera	X
5. Policlinica Aviației	X
6. Policlinica pentru copii Opera	X
7. Policlinica Dorobanți	X
8. Policlinica Enescu	X
9. Policlinica și Centrul de imagistică Băneasa	X
10. Policlinica Floreasca	X
11. Policlinica Sun Plaza	X
12. Policlinica și Centrul de Cardiologie Cotroceni	X
13. Policlinica Titu Maiorescu	X
14. Ambulatoriul Spitalului Euroclinic	X
15. Ambulatoriul Spitalului Băneasa	X
16. Policlinica și Centrul de recuperare și fizioterapie Pasteur Cluj-Napoca	X
17. Policlinica din Campusul Medical Constanta	X

18. Policlinica din Campusul Medical Brasov	X
19. Policlinica din Campusul Medical Bacau	X
20. Policlinica Pitesti	X
21. Policlinica Craiova	X

## Pediatrie

Copiii merită totul. Noi le oferim siguranță. Multe locuri de joacă, 11 policlinici și 2 spitale deschise 24/7 (camere de gardă).

Cei mici au parte de lucruri mari: cea mai mare rețea, ca să fim aproape; cele mai multe servicii medicale, ca să fim de folos și cei mai mulți medici specialiști, ca să facem bine.

Locații unde asigurăm servicii medicale de pediatrie:

Policlinici		Spitale
Băneasa	Campus medical Bacău	Spitalul Băneasa
Dorobanți	Campus medical Brașov	Spitalul de obstetrică-ginecologie și Pediatrie Brașov
Floreasca	Cluj Napoca	
Lujerului	Constanța	
Opera	Pitești	
Sun Plaza	Craiova	

## F. CUM REALIZEZI O PROGRAMARE

Toate vizitele medicale se efectuează pe baza de programare telefonică sau online.

### Programarea în Clinicile Partenere

- Contactează direct clinica parteneră. Datele de contact și orarul sunt în secțiunea Clinici Partenere de pe site: <http://www.reginamaria.ro/policlinici-si-imagistica/clinici-partenere>

### Programarea în locațiile proprii Rețelei – telefonic sau online

**Programare telefonică** – poți realiza o programare apelând Call Center 021. 9268, sau direct clinica respectivă, așa cum este detaliat în continuare.

**Call Center: disponibil Luni - Vineri între 7:30 – 21:00 și sâmbătă între 8:00 – 15:00**

Operatorii din Call Center îți vor face o programare în cel mai scurt timp posibil, solicitându-ți numele, prenumele și data nașterii.

Dacă optezi pentru un anumit medic sau o anumită policlinică, te rugăm să iei în considerare un timp mai mare de așteptare în funcție de disponibilitatea medicului și/ sau numărul de programări în locația respectivă.

Dacă serviciul medical sau medicul solicitat nu este inclus în abonamentul tău, operatorul din Call Center te va informa în acest sens.

### Programarea în București

- Apelează Call Center 021. 9268 și urmează instrucțiunile ghidului

### Programarea la nivel național:

- Apelează Call Center 021. 9268 pentru Brașov, Constanța & Pitești și urmează instrucțiunile ghidului
- Contactează direct clinica pentru Bacău (0234 510 490 / 0752 500 300) și Cluj-Napoca (0264 522 255 / 0735 268 268)

### Programare online: accesează [www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro), apoi ai 2 variante:

1. Secțiunea Programare Rapidă. După completarea câmpurilor obligatorii, vei fi contactat în cel mai scurt timp de către un operator pentru confirmarea finală.
2. Intri în portalul „Contul Meu” (partea din dreapta sus a ecranului), unde vezi întregul tău istoric medical din Rețea (consultații, investigații și analize) și poți, de asemenea, să realizezi o programare – completezi datele solicitate și vei fi contact în cel mai scurt timp de către un operator pentru confirmarea finală.

Pentru că știm că ai un program aglomerat, înainte cu o zi de programarea efectuată, vei primi din partea noastră un **SMS de reamintire** a coordonatelor programării în locațiile Rețelei.

## G. CUM ANULEZI O PROGRAMARE

Dorind să ne respectăm mereu promisiunea de a oferi aceleași standarde înalte de acces tuturor pacienților, te rugăm să ajungi la timp la programare.

**Dacă este cazul, te rugăm să anulezi programarea** atunci când intervine ceva și nu o poți respecta. Astfel, putem elibera intervalul respectiv de timp pentru un alt pacient care are nevoie de servicii medicale.

Anularea programării te rugăm să o realizezi **în ziua anterioară programării** prin una dintre cele **3 variante simple** prezentate în continuare:



1. **SMS: răspunzi cu cifra 1 la SMS-ul de reamintire** primit de la 1778 și primești un mesaj de confirmare a recepționării solicitării de anulare, aceasta urmând să fie procesată în cel mai scurt timp.\*  
În cazul în care din greșeală răspunzi cu o altă cifră, primești un mesaj de atenționare și este nevoie să răspunzi cu cifra 1 pentru a anula programarea.
2. **Telefonic: apelezi direct clinica respectivă sau Call Center 021 9268:** urmează instrucțiunile ghidului\*  
Această variantă de anulare este cea mai rapidă atunci când dorești să reprogramezi vizita medicală pe care nu o poți onora.
3. **Online (pentru programările în locațiile proprii Rețelei):** accesezi [www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro), apoi poți alege una dintre cele două opțiuni:
  - Din portalul "Contul Meu" (partea din dreapta sus a paginii), secțiunea Programări – poți anula sau reprograma cu ușurință o vizită medicală
  - Direct din pagina principală, selectezi butonul „Anulează Programare” din partea dreaptă. Completezi datele cerute în formularul de anulare și dai click pe butonul „Trimite”.



The image shows a screenshot of the Regina Maria website. On the left, there are two cards: 'Noutăți medicale' (Medical News) and 'Oferte speciale' (Special Offers). In the center, there is a red tag that says 'PENTRU TINE' (FOR YOU). On the right, there is a call center button with the number 021.9268 and a 'PROGRAMARE RAPIDĂ' (Fast Booking) section with buttons for 'ANULEAZĂ PROGRAMAREA' (Cancel Booking) and 'ABONARE NEWSLETTER' (Subscribe Newsletter).

În situația în care nu anunți în prealabil anularea programării, un alt pacient pierde posibilitatea de a veni la medic în intervalul de timp respectiv.

Astfel, în cazul acumulării a 3 programări neonorate fără anunțare în prealabil într-un interval de 6 luni, ne rezervăm dreptul de a suspenda accesul la serviciile medicale pe o perioadă de 3 luni.

Pentru că ne dorim să fim alături de tine, chiar și în această ultimă situație, asigurăm, în continuare, acces la serviciile de Medicina Muncii, precum și la sistemul de urgență dacă este cazul (acces la Hotline-ul Medical și camerele de gardă din cele 2 spitale: Euroclinic și Băneasa).

\*Tarif normal în orice rețea pentru SMS la 1778 sau apel la 021 9268

## H. ANALIZE: PROGRAMARE/TRIMITERE/REZULTATE

Când îți pasă cu adevărat de oameni, dorești să previi în loc să tratezi.

De aceea, o dată pe an, fiecare abonat poate merge în orice clinică REGINA MARIA pentru a cere recoltarea unui set de analize fără trimitere de la medicul REGINA MARIA.

Acest set cuprinde următoarele analize:

- test Papanicolau clasic
- sumar de urină
- glicemia
- colesterol total
- hemoleucogramă
- VSH
- transaminaze (TGO, TGP)
- creatinină serică

Analizele pot fi repetate ori de câte ori este nevoie pe parcursul anului pe baza trimiterii de la un medic din cadrul Rețelei.

După ce primești rezultatele acestui set de analize, îți poți face programare la un medic generalist sau internist care îți va interpreta rezultatele și te va îndruma către specialitatea/specialitățile necesare pentru a rezolva problema de sănătate constatată.

Totodată, medicul generalist sau internist îți poate elibera trimiteri pentru recoltarea altor tipuri de analize necesare pentru a clarifica starea ta de sănătate.

Medicii Rețelei private de sănătate REGINA MARIA respectă prevederile ghidurilor internaționale. Așadar, pentru investigații și analize suplimentare, dacă sunt necesare, aceștia vor emite trimiteri în baza cărora se pot face ecografiile, radiografiile sau alte investigații complexe.

**Rezultatele analizelor** din clinicile și spitalele proprii (București, Brașov, Constanța, Cluj-Napoca și Pitești) le poți **vizualiza online**, în mod securizat, pe [www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro), alegând una dintre cele două variante:

- portalul "Contul Meu", unde ai toate informațiile tale medicale din cadrul Rețelei
- secțiunea Rezultate Analize din partea dreaptă - utilizează codurile de acces și de probă pe care le găsești pe formularul de laborator primit după recoltare.

## I. BENEFICIILE TALE

- ASISTENȚĂ MEDICALĂ DE URGENȚĂ
- EXPERTIZĂ MEDICALĂ
- PATIENT CARE
- INTERNATIONAL DESK
- PORTALUL MEDICAL ONLINE “CONTUL MEU”

Pentru situații de urgență, te rugăm să urmezi protocolul de urgență și să apelezi numerele de urgență (Hotline).

### ASISTENȚĂ MEDICALĂ DE URGENȚĂ

Sistemul nostru Integrat de Medicină de Urgență este conceput pentru a garanta îngrijiri medicale rapid și eficient print-un circuit complet.

**Hotline medical 24/7:** un medic cu experiență asigură asistență de urgență non-stop pentru situații medicale grave prin intermediul liniei telefonice dedicate. Acesta poate oferi un sfat medical, indica o consultație de urgență sau poate trimite ambulanța.

Pentru accesarea serviciului de urgență medicală, îți prezentăm două opțiuni și îți sugerăm să introduci numerele de telefon în agenda telefonului mobil:

- **Numerele de urgență** notate pe spatele cardului:
  - București: **0722.456.711**
  - Teritoriu: **0724.239.337**
  - Pediatrie: **0724.353.545**
- **Call Center** - 021.9268
  - Tasta 4 – Urgențe medicale, apoi: → tasta 1 pentru Urgențe adulți  
→ tasta 2 pentru Urgențe pediatrie

Apelurile pe Hotline-ul Medical asigură:

- Indicații medicale prin telefon cu monitorizare ulterioară\*
- Consultație de urgență într-unul dintre sediile Rețelei private de sănătate REGINA MARIA în termen de cel mult 24h de la data solicitării\*
- Trimiterea ambulanței\*

(\*la decizia medicului urgentist care răspunde la apelul Hotline)

### Ambulanță 24/7 la domiciliu sau la sediul companiei

Prin apelarea Hotline-ului Medical, medicul urgentist este cel care decide trimiterea ambulanței, care asigură:

- Rezolvarea cazului în locația respectivă
- Transportul pacientului la unitatea medicală cea mai potrivită pentru rezolvarea urgenței medicale

- Ambulanța va fi trimisă în cazul apelării numerelor de urgență pentru Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA și ca urmare a evaluării și a deciziei medicului urgentist care preia apelul.
- Pacientul rămâne sub monitorizarea telefonică permanentă a departamentului de urgență.

### Acces în Camerele de gardă

Prin apelarea Hotline-ului Medical, medicul urgentist poate decide trimiterea către consultații în camerele de gardă disponibile 24/7 ale spitalelor noastre, cu acces gratuit în intervalul Luni-Duminică 08:00-20:00. După ora 20:00, se oferă un discount de 10% la prețul consultațiilor și investigațiilor efectuate în spitalele din București.

**Clasificarea severității urgențelor** este făcută conform unor criterii obiective și diferă de modul în care fiecare dintre noi are tendința de a-și evalua situația. Dacă vă prezentați la camera de gardă cu orice suferință, medicul de gardă vă va consulta și vă va oferi cea mai bună soluție medicală. În evaluare, medicul va ține cont de clasificarea obiectivă a urgențelor (conform Ghidului Național). Aceste urgențe – nivelul I-IV, vor fi tratate în mod gratuit\*, conform timpilor de intervenție recomandați de Ghid.

De asemenea, Ghidul Național definește și existența **urgențelor medicale “ale pacientului”**. Este vorba despre cazurile în care pacientul își auto-evaluează starea de sanatate ca fiind o urgență medicală, însă, conform criteriilor obiective de evaluare ale Ghidului, aceasta nu se încadrează în categoria urgențelor medicale. Situațiile de acest tip vor fi considerate drept consultații și se va achita o coplată de 20 RON (inclusiv pentru eliberarea de documente medicale).

### Abonamentul tău asigură, gratuit, următoarele servicii medicale în regim de urgență:

- Hotline medical - 24/7h: medicul urgentist care preia apelul, evaluează starea pacientului și decide etapele următoare, conform protocolului
- Ambulanță privată, în București și Cluj - 24/7: la recomandarea medicului de pe linia de urgență, ambulanța se deplasează la locul de muncă, precum și la domiciliu, în funcție de abonament
- Acces în camerele de gardă pentru urgențe medicale conform Ghidului National de Preluare si Triaj al Urgentelor Medicale:
  - Adulți: Camera de Gardă Spital Euroclinic – acces gratuit L-D 08:00-20:00

- Femei & Copii (Obstetrică-Ginecologie și Pediatrie): Camera de Gardă Spital Băneasa - acces gratuit L-D 08:00-20:00

Serviciile oferite gratuit la Camera de Garda pentru urgențe în intervalul orar specificat:

- Consultații
- Toate serviciile incluse în abonamentul medical deținut

Serviciile pentru care se va achita o taxa:

- Substanțele administrate sub formă de perfuzii și injecții cât și pe cale orală
- Analizele de laborator în regim de urgență (SCUB și POC)
- Orice alte servicii care nu sunt incluse în abonamentul medical deținut

Cele de mai sus se aplică în cazul unei urgențe reale, așa cum este definită urgență de ghidurile medicale în vigoare.

### Important:

- \* Apelurile către Call Center în situații de urgență nu garantează rezolvarea acestora.
- \*\* Ambulanțele private pentru urgențe în țară (mai puțin București) se trimit doar ca urmare a unui apel efectuat la numărul de telefon Urgență țară 0724 239 337
- \*\*\* Pentru clasificarea urgențelor medicale vă rugăm să consultați Ghidul Urgențe Medicale.

## EXPERTIZĂ MEDICALĂ

Am dezvoltat o echipă de peste 1000 de medici la nivel național pentru a fi alături de tine în orice situație medicală: de la consultații de specialitate până la soluționarea unor situații medicale complexe.

### 1. MEDICI CU ACCES INCLUS SAU CU DISCOUNT

Prin abonamentul tău de servicii medicale ai la dispoziție peste 20 de specialități medicale, la care ai accesul inclus ori de câte ori este o indicație medicală sau beneficiezi de un discount considerabil, în funcție de tipul abonamentului.

Am alocat un interval de timp special din programul medicilor pentru a răspunde cât mai eficient nevoilor medicale ale abonaților noștri corporate. Astfel, în acest interval de timp ești programat cât de repede posibil și accesul la consultații este inclus sau cu discount, în funcție de condițiile pentru specialitatea respectivă corespunzătoare abonamentului deținut.

Pentru situațiile în care pentru tine este mai potrivit să realizezi o vizită medicală în timpul programului alocat pacienților individuali, îți oferim posibilitatea de a realiza acest lucru, iar plata serviciilor se face cu un discount egal cu cel pentru accesul la Parteneriatul Academic aferent abonamentului tău medical.

## 2. PARTENERIATUL ACADEMIC

Datorită devotamentului nostru pentru excelența medicală, am menținut și dezvoltat colaborări strânse cu specialiști de vârf din medicina românească și internațională. Acum ai cu ușurință acces la expertiza lor medicală atunci când îți dorești o a doua opinie medicală.

Parteneriatul Academic este format din medici de renume, profesori universitari și conferențieri din România și din străinătate, cu experiență în 34 de specialități diferite. Aceștia continuă să facă istorie cu proceduri și tehnici inovatoare de tratament pentru afecțiuni complexe, oferind pacienților acces la tot ceea ce este nou în domeniul medical.

Lista completă și actualizată a membrilor Parteneriatului Academic este disponibilă pe <http://www.reginamaria.ro/medici/parteneriat-academic> sau pe intranetul companiei la care lucrezi. Numărul medicilor membri ai Parteneriatului Academic este de aproximativ 100 medici, reprezentând sub 10% din totalul medicilor din Rețea.

## 3. MEDICI ÎN SISTEM DE PLATĂ INTEGRALĂ

În actualul mediu competitiv al serviciilor private de sănătate, succesul este direct legat de calitatea medicilor care îngrijesc pacienții.

Am dezvoltat și menținut colaborări strânse cu medici care și-au câștigat renumele prin experiența medicală deosebită sau supraspecializarea într-un anumit domeniu medical.

Facând parte acum din echipa noastră, vei avea accesul garantat la acești medici atunci când ai nevoie de o a doua opinie medicală. Numărul medicilor în sistem de plată integrală este de aproximativ 50 medici, reprezentând sub 5% din totalul medicilor din Rețea.

## PATIENT CARE

Când îți pasă de oameni, ești atent la nevoia fiecăruia. Noi așa facem.

Am creat Patient Care pentru a-ți fi alături, așa cum îți dorești, atunci când ești într-o situație medicală complexă: cu profesionalism, grijă și respect.

### Ce este Patient Care?

- ▶ Patient Care este modalitatea prin care ne asigurăm că pacienții noștri cu **situații medicale complexe** primesc **informațiile și atenția de care au nevoie**.
- ▶ Echipa **Patient Care**, datorită **pregătirii medicale**, oferă **asistență personalizată** de-a lungul traseului medical, de la primul contact și până la soluționarea cazului.

➤ Este un **serviciu inclus în abonamentele noastre medicale**, astfel încât să poată beneficia de acesta oricare pacient atunci când este într-o situație medicală complexă.

### Cum te poate ajuta Patient Care Managerul?

- Te **îndrumă** către medicii sau investigațiile necesare, în funcție de situația ta medicală și menține legătura cu tine pentru orice nelămuriri
- Te **contactează telefonic** pentru programarea consulturilor, investigațiilor, procedurilor medicale
- Realizează **traseul** tău medical – ordinea programărilor, specialitățile și numele medicilor
- Se asigură că primești toate **informațiile** necesare despre investigații și tratament
- Se preocupă de **rezolvarea** situației tale medicale

### Cum poți beneficia de Patient Care?

- La **solicitarea medicului tău** atunci când constată complexitatea cazului medical
- În urma rapoartelor interne de **monitorizare** a cazurilor medicale complexe
- La **solicitarea ta personală**, când ai o situație medicală complexă sau consideri că este nevoie de asistență pentru ghidarea traseului medical în cadrul Rețelei

### De ce este nevoie pentru preluarea cazului?

- Datele tale: nume, prenume și număr de telefon
- Scurtă descriere a situației

### Cum poți contacta echipa Patient Care?

- Telefonic:
  - apelând linia directă Patient Care: **021 200 68 68**, L-V 08:30-19:00
  - prin Call Center: **021.0268**, selectând opțiunile Limba Română – Programări - Asistență Personalizată
- Email: **patientcare@reginamaria.ro**
- Site oficial REGINA MARIA: <http://www.reginamaria.ro/consultantul-tau-personal>

## INTERNATIONAL DESK

Cu abonamentul de servicii medicale pe care îl deții la Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA, ai acces mai ușor la serviciile medicale internaționale.

**Complementar structurii integrate de servicii medicale a Rețelei** (policlinici, spitale, maternități, investigații de laborator și imagistică, intervenții chirurgicale complexe), International Desk oferă sprijin pentru:

- cazuri medicale complexe, care **nu pot fi tratate în țară**
- pacienții care doresc să primească **o a doua opinie medicală**
- pacienții care **optează** să acceseze **servicii medicale în afara țării**

Întrebă în departamentul de resurse umane al companiei la care lucrezi cum poți accesa serviciul INTERNATIONAL DESK.

### PORTALUL MEDICAL ONLINE “CONTUL MEU”



Online, e foarte ușor să ai acces la informație. Ești conectat la aplicații sociale, de știri, de muzică sau de organizare a timpului. Dar cum ar fi să ai mereu la îndemână cele mai importante informații - cele legate de sănătatea ta?

De acum, acest lucru e posibil. Pentru că am creat pentru tine Portalul medical online “Contul Meu” – aceasta este contul tău de sănătate, instrumentul online care-ți centralizează toate informațiile medicale.

Poți accesa istoricul consultațiilor tale, lista completă cu investigații și prețuri, poți să îți stabilești programări sau să vezi online rezultatul analizelor tale. Toate acestea, din fața calculatorului tău.

## J. PĂREREA TA ESTE IMPORTANTĂ PENTRU NOI

Adevărul este cea mai mare provocare și ne place să îl aflăm direct de la pacienții noștri. Nimic nu este mai important decât un feedback sincer, direct și preferăm acest mod de comunicare atât între noi, cât și cu pacienții noștri.

De aceea, te încurajăm să ne transmiți feedback-ul tău:

- E-mail:** [feedback@reginamaria.ro](mailto:feedback@reginamaria.ro)  
**Telefon:** 0733.232.232  
**Website:** [www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro) – click pe butonul **PĂREREA TA**  
**Portalul “Contul Meu”:** buton de feedback în dreptul fiecărei consultații  
**În sediile noastre:** prin completarea formularului disponibil în recepții



În cazul în care te afli într-unul dintre sediile noastre proprii și dorești să semnalezi o problemă, poți contacta direct Coordonatorul policlinicii.

## K. ÎNTREBĂRI FRECVENTE

### CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ DORESC SĂ ÎMI FAC O INVESTIGAȚIE FĂRĂ SĂ AM RECOMANDAREA MEDICULUI REȚELEI PRIVATE DE SĂNĂTATE REGINA MARIA?

În cazul în care dorești de exemplu o ecografie: aceasta se realizează doar la recomandarea medicului Rețelei. În cazul în care nu ai recomandare dar dorești totuși să faci ecografia, beneficiezi de un discount de 20% din prețul de listă, în policlinicile proprii din București și din țară.

### CUM FAC O INVESTIGAȚIE DE TIP CT ȘI RMN ÎN BUCUREȘTI?

Trebuie să urmezi câțiva pași:

- te programezi la medicul de familie pentru a obține un bilet de trimitere consult la specialitatea dorită
- te programezi apoi la medicul specialist în contract cu CAS (să aibă aceeași specialitate ca cea menționată pe biletul de recomandare de la medicul de familie)
- medicul specialist decide recomandarea prin tipizatul CAS
- cu tipizatul de la medicul specialist, biletul de trimitere de la medicul de familie și o copie a CI, te programezi la CT/RMN în Policlinica Băneasa sau Policlinica Sun Plaza și vei beneficia de CT și RMN gratuit sau cu discount față de prețul de listă, în funcție de tipul de abonament deținut.
- Dacă nu dispui de bilet de trimitere de la medicul specialist în contract cu CAS, primești un discount de 20%.

### CUM MĂ PREGĂTESC PENTRU INVESTIGAȚII SPECIALE (DE EXEMPLU: ENDOSCOPII, COLONOSCOPII, RECOLTĂRI)?

Dacă ești în policlinica și, în urma recomandării medicului trebuie să faci o investigație care necesită pregătiri speciale, colegii din recepții îți vor explica pas cu pas procedura.

Dacă îți faci programarea telefonic, poți afla toate detaliile necesare ascultând mesajele pre-înregistrate din Call Center sau online.

### CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ AM O URGENȚĂ MEDICALĂ LA DOUĂ NOAPTEA ȘI SUNT ÎN BUCUREȘTI?

Sfatul nostru este să salvezi numerele noastre de urgență (hotline) în agenda telefonului mobil. Hotline-ul funcționează 24/7.

Îți va răspunde un medic urgentist care poate, conform protocolului de urgență: să îți dea sfaturi medicale, să trimită ambulanța, să te trimită către Camerele de gardă sau să îți facă o programare în una dintre policlinicile noastre.

## **CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ AM O PROBLEMĂ MEDICALĂ ÎN TIMIȘOARA?**

Ai două alternative:

- apelezi numărul de urgență la nivel național
- te programezi la una dintre clinicile partenere

## **CUM FAC O INVESTIGAȚIE DE TIP CT ȘI RMN DACĂ SUNT ÎNTR-O CLINICĂ PARTENERĂ DIN ȚARĂ?**

Pentru CT și pentru RMN trebuie să ai bilet de trimitere de la medicul specialist în contract cu CAS (din județul tău). Când faci programarea, clinica parteneră trebuie să îți confirme că investigația poate fi decontată prin CAS.

Informează-te întotdeauna înainte de a face programarea despre toate condițiile de efectuare a acestor investigații în clinica parteneră respectivă.