

### Anexa 3

#### Acord colaborare Federatia PUBLISIND – S.C. MEDLIFE S.A.

#### TERMENI SI CONDIȚII SPECIFICE DE ACCESARE ABONAMENTELOR DE SANATATE

În baza contractului de prestări servicii, Furnizorul de servicii medicale va face posibilă Abonatului utilizarea integrală și liberă a serviciilor de sănătate incluse în tabelul de beneficii.

Furnizorul de servicii medicale se obligă, sub rezerva respectării întocmai a condițiilor, excluderilor și clauzelor convenite de comun acord și în baza achitării contravalorii abonamentelor de sănătate în cuantumul și la scadențele prevăzute în contractul de colaborare, să permită accesul Abonatului la serviciile de sănătate conform clauzelor contractuale.

Prevederile prezentei secțiuni completează prevederile contractului și detaliază modul în care părțile își vor executa obligațiile care le revin. Nerespectarea lor de către abonat exonerează Furnizorul de răspundere și permite suspendarea prestării serviciilor până la remedierea situației.

#### **CAPITOLUL I - Servicii de sănătate**

MedLife asigură prin prezentul contract de colaborare furnizarea de servicii de sănătate.

Serviciile de sănătate sunt acoperite în totalitate conform anexei 1 la contract.

#### **CAPITOLUL II. Accesarea serviciilor medicale**

##### **A. Procedura de efectuare a programărilor în cadrul clinicilor MedLife**

Orice abonat ce apelează la serviciile medicale este considerat pacient. Pacientul, conform legii drepturilor și obligațiilor pacienților, reprezintă orice persoană sănătoasă sau bolnavă ce accesează servicii medicale în scop diagnostic, profilactic sau terapeutic. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.

Având în vedere criteriul etic al accesului la servicii medicale, pacientul va apela la serviciile medicale ale furnizorului, cu responsabilitate, în caz de necesitate. Abuzurile în utilizarea serviciilor medicale oferite gratuit în cadrul abonamentelor, conduc la ocuparea nefondată a programului medicilor și la limitarea accesului la serviciile medicale ale pacienților cu nevoi reale sau urgente medicale.

Pacientul are obligația de a respecta pe lângă regulamentele furnizorului și prevederile contractuale și următoarele condiții:

- sa aiba o conduită civilizată față de personalul medico-sanitar
- sa respecte cu strictețe tratamentul și indicațiile medicului
- sa se prezinte la controalele periodice stabilite împreună cu medicul
- sa anunțe medicul curant ori de câte ori apar modificări în starea lor de sănătate în perioada de monitorizare a tratamentului recomandat

Accesarea serviciilor medicale se face exclusiv prin programare la call-center, disponibil de luni până duminică între orele 07 – 22.

Accesarea serviciilor medicale se va realiza doar în baza cardului de abonat și a documentului de identitate. În momentul efectuării programării, abonatul trebuie să țină cont de următoarele aspecte esențiale:

- să comunice operatorului call-center numele, CNP-ul și numărul cardului;
- să cunoască tipul abonamentului 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 abonatul va suna la numarul de telefon 021/2094031sau 021/9647. Consultatiile , investigatiile, interventiile chirurgicale in cadrul spitalului se vor achita la pret de receptie, acestea nefiind incluse in niciunul din abonamentele Medlife. Abonatii detinatori de carduri Classic, Business, Executive beneficiaza de discount la spitalizare, conform anexei nr. 1 la contractul de colaborare;

- 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. Abonatii care detin carduri:Classic,Business,Executive, vor beneficia de o reducere de 10% la serviciile medicale in ambulatoriul spitalului si 10% la cazare , restul investigatiilor se platesc la pret de receptie.

- Pentru serviciile din cadrul Spitalului de Ortopedie din Bulevardul Ferdinand 98 -100, Sector 2, Bucuresti, abonatul 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 abonamentele Medlife. Pentru programari consultatii si investigatii in ambulatoriul spitalului abonatul va apela numarul de telefon 021/9646.

#### C. Procedura accesare servicii medicale in cadrul clinicilor/spitalelor MedLife

- in urma programarii, abonatul va merge la data si ora stabilita la clinica aleasa. Se va prezenta la Receptia abonati si va avea asupra lui cardul 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 abonament in baza cardului 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, abonatul se va prezenta din nou la receptia abonati pentru inregistrarea investigatiei in baza de date MedLife.

- Programarile active, rezultatul analizelor/ investigatiilor de laborator si istoricul vizitelor pot fi accesate pe site-ul [www.medlife.ro](http://www.medlife.ro) la sectiunea Acces Cont. Aici trebuie introdus CNP-ul pacientului si numarul de card Medlife Rezultatul analizelor poate fi vizualizat si la sectiunea Rezultate Analize, prin introducerea CNP-ului paientului si a codului primit la recoltarea analizelor.

#### D. Procedura accesare analize de laborator si investigatii paraclinice in cadrul clinicilor/spitalelor MedLife

- Pentru analizele de laborator si investigatiile paraclinice, abonatii vor prezenta recomandari sau trimiteri primite prin indicatia unui medic exclusiv Medlife. Analizele de laborator uzuale cuprinse in cadrul unui control anual pot fi efectuate si cu recomandarea unui medic specialist din afara Sistemului Medical Medlife, in limita a 10 parametri (analize)/an. Repetarea acestora in urmatoarele 6 luni se va realiza prin recomandarea unui medic exclusiv din cadrul Sistemului Medical Medlife.

- Efectuarea testelor de laborator de specialitate precum si investigatiile paraclinice vor fi efectuate la recomandarea unui medic exclusiv din cadrul Sistemului Medical Medlife. Aceasta conditionare asigura continuitatea actului medical, abonatul avand beneficiul unor informatii si a unui serviciu medical integrat.

- Testele de laborator precum si investigatiile paraclinice recomandate in scopul investigarii, diagnosticarii si tratarii afectiunilor de infertilitate, sterilitate se vor plati de catre abonati integral, la preturile din receptie.

- Abonatii cu afectiuni cronice ce necesita monitorizare permanenta prin analize specifice si/sau investigatii paraclinice vor prezenta recomandarea unui medic specialist Medlife care ii va lua in evidenta pentru urmarirea evolutiei clinice.

#### E. Reglementare aspecte particulare in procedura de programare/accesare servicii medicale

- fiecare abonat poate avea o programare activa/specialitate, respectiv 3 programari active/specialitati diferite, inregistrate simultan in baza de date a furnizorului, cu exceptia investigatiilor recurente, sau a celor pentru care exista o recomandare medicala.
- pentru efectuarea analizelor medicale de laborator si a serviciilor de imagistica (ecografii, radiografii, CT, RMN, endoscopii, etc), abonatul va prezenta recomandarea de efectuare a acestora mai sus mentionate, din partea unui medic specialist/generalist Medlife.
- Pentru urgente abonatul va contacta serviciul hotline medical la numarul 0756565644, la care va raspunde un medic 24h/ 24h, 7/7zile pentru consiliere medicala. Medicul va adresa cateva intrebari scurte pentru a identifica suferinta medicala si va lua decizia unei indrumari, dupa caz:
  - ✓ catre specialitatea necesara, in una din clinicile Medlife
  - ✓ catre cabinetul de urgenta din Bucuresti, sediul din Calea Grivitei nr 365 sau camerele de garda din Spitalele Medlife.
  - ✓ catre spitalele de stat de urgenta privind tratamentul de urgenta, in baza legii Ministerului Sanatatii catre serviciul de ambulanta asigurat de partenerul Scorenze 021-9828
- 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 abonatilor 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, abonatul va achita o taxa de urgenta
- Abonatul va beneficia, functie de abonamentul detinut, de consultatii gratuite, efectuate in Centrele de Excelenta (Centrul de Excelenta in Gastroenterologie, Centrul de Excelenta in Fiziokinetoterapie si Recuperare Medicala, Centrul de Excelenta Materno- Fetala). Celelalte investigatii efectuate in aceste centre vor fi platite de catre abonat la pret de receptie. Consultatiile efectuate in Centrul de Excelenta in Proctologie, Centrul de Dermatologie Estetica si Centrul de Diagnostic si Tratament al Osteoporozei, Obezitatii si Bolilor Tiroidiene se vor achita la pret de receptie, acestea nefiind incluse in niciunul din abonamentele Medlife.
- Trecerea la un abonament superior/inferior se va realiza dupa minim 6 luni contractuale, cu conditia mentinerii abonamentelor pentru o perioada de 12 luni de la data activarii noului tip de abonament.
- In cazul intarzierilor mai mari de 10 minute fata de ora programata medicul poate refuza consultul abonatul avand optiunea de a se reprograma.
- **Discount-urile obtinute prin contractul de prestari servicii la diverse specialitati sau investigatii medicale, in retea agreata nu poate fi cumulat cu alte promotii sau discount-uri ale Furnizorului de servicii medicale.**
- 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 abonamentelor 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 abonamente se poate face cel mai devreme la 6 luni de la data activarii abonamentului.
- **Abonatii 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 abonament si pentru carese 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 de medicina alternativa, proceduri terapeutice nerecunoscute din punct de vedere medical si neautorizate de institutiile medicale competente din Romania si consecintele acestora;
- d) serviciile medicale care nu sunt necesare pentru stabilirea diagnosticului sau pentru efectuarea tratamentului;
- e) tratamente logopedice;
- f) nu sunt acoperite prin contractul de colaborare urmatoarele:

- ✓ serviciile medicale efectuate in Centrele de excelenta MedLife (cu exceptia celor expres mentionate mai sus) precum si consultatiile la Medicii de Excelenta; lista Medicilor de Excelenta poate face obiectul unor modificari ce vor fi notificate de catre account manager.
  - ✓ ecografiile efectuate cu aparatul 4D E8, 4D E6 si 4D Expert, indiferent de medicul care le efectueaza
  - ✓ serviciile medicale efectuate in spitalele din rețeaua agreata cu exceptia celor mentionate explicit
  - ✓ serviciile medicale efectuate in afara rețelei agreate cu exceptia celor mentionate explicit.
- l) 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;
- m) 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 abonatul sa se adreseze catre accountul din partea Furnizorului de servicii medicale, 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.
- n) 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 abonatului 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;
- o) Tratamente pentru reducerea greutatii sau programe pentru reducerea greutatii.
- p) Costuri implicate de sarcina si nastere cu exceptia celor mentionate explicit;
- r) Costuri implicate de participarea la cursuri pregatitoare in vederea nasterii/maternitatii.
- s) Investigatii si tratamente ale infertilitatii si sterilitatii

#### **CAPITOLUL IV – Conditii de suspendare abonament**

- Pentru utilizarea cardului de sanatate nominal, activ in scopul accesarii de servicii medicale, de catre alte persoane decat detinatorul cardului, cardul va fi suspendat pentru urmatoarele 6 luni
- Este strict interzis filmarea si/sau inregistrarea consultatiilor medicale si/sau investigatiilor medicale din cadrul rețelei de clinici si spitale MedLife sau a rețelei agreate sub sanctiunea suspendarii cardului pentru urmatoarele 6 luni;
- In cazul abonatilor 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 va fi suspendat pentru o perioada de 3 luni.
- In situatia in care abonatul 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 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 rețeaua MedLife agreata, pe teritoriul Romaniei.