

# REGULAMENT DE ORDINE INTERIOARĂ

## REGULAMENT DE ORDINE INTERIOARĂ

### APLICABIL PACIENȚILOR, APARTINĂTORILOR ȘI VIZITATORILOR

- Art.1.** NEOCLINIC CONCEPT SRL se angajează să asigure condiții de siguranță și protecție a sănătății pentru toate persoanele care intră în incinta clinicii medicale.
- Art.2.** NEOCLINIC CONCEPT SRL adoptă prezentul regulament în vederea exprimării devotamentului său față de standardele profesionale și față de prestarea unor servicii medicale de cea mai înaltă calitate.
- Art.3.** Pacienții, aparținătorii și vizitatorii, NEOCLINIC CONCEPT SRL, sunt rugați să ia la cunoștință prevederile Regulamentului de ordine interioară relevante pentru activitatea noastră, prin lecturarea pliantului informativ disponibil în toate zonele de așteptare.
- Art.4.** Prezentul regulament de ordine interioară ne asigură de siguranța pacienților, aparținătorilor și oricăror vizitatori ai NEOCLINIC CONCEPT SRL, motiv pentru care respectarea prevederilor acestuia este deosebit de importantă pentru noi.
- Art.5.** NEOCLINIC CONCEPT SRL, asigură respectarea drepturilor pacienților în conformitate cu prevederile Legii nr. 46/2003, privind drepturile pacienților, precum, dar fără a se limita la:
- a) Dreptul la îngrijire medicală de calitate;
  - b) Dreptul de a fi respectat ca ființă umană fără nicio discriminare;

- c) Dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorului de servicii medicale;
- d) Dreptul de a fi informat asupra regulilor pe care trebuie să le respecte pe parcursul șederii în incinta clinicii;
- e) Dreptul de a fi informat cu privire la zonele din incinta clinicii în care accesul personalului neautorizat este interzis, precum și asupra riscului la care se expun prin încălcarea acestor reguli;
- f) Dreptul de a fi informat cu privire la starea proprie de sănătate, a tratamentului, intervențiilor propuse precum și a riscului potențial al fiecărei proceduri medicale în parte, a alternativelor existente, precum și asupra riscurilor incidente în cazul neefectuării tratamentului și/sau procedurii medicale recomandate;
- g) Dreptul de a cere o altă opinie medicală;
- h) Dreptul de a primi la părăsirea clinicii un rezumat medical scris al investigațiilor efectuate, al diagnosticului și al tratamentului;
- i) Dreptul de a decide dacă dorește recoltarea/prelevarea unor produse biologice din corpul său;
- j) Dreptul la consimțământ în cercetare și educație: Consimțământul informat este necesar pentru participarea pacienților în activități de învățământ medical sau cercetare științifică;
- k) Pentru persoanele care nu își pot exprima voința independent din orice motiv, orice consimțământ se va acorda de către reprezentantul legal;
- l) Toate informațiile privind starea pacientului sunt confidențiale;

**Art.6.** Pacienții sunt informați că decontarea serviciilor medicale poate avea loc doar printr-un singur tip de asigurare medicală, iar serviciile medicale decontate de către Casa de Asigurări de Sănătate, sunt disponibile numai în limita fondurilor existente și numai cu medicii care au un contract încheiat cu Casa de Asigurări. **NEOCLINIC CONCEPT SRL** poate pune la dispoziție toate informațiile necesare, la cerere, la momentul efectuării programării.

**Art.7.** Pacienții care doresc decontarea serviciilor medicale prin intermediul CAS, vor avea acces la aceste servicii doar ca urmare a prezentării cumulative a

următoarelor documente justificative: cardul de asigurat/adeverința care atestă calitatea de asigurat, biletul de trimitere, cartea de identitate.

**Art.8.** Pacienții care doresc decontarea serviciilor medicale prin intermediul asigurătorilor privați, trebuie să facă dovada calității de asigurat.

**Art.9.** În cazul în care serviciile nu pot fi decontate de către asigurătorul dumneavoastră, din motive care nu țin de **NEOCLINIC CONCEPT SRL**, pacientul este obligat să achite contravaloarea serviciilor medicale.

**Art.10.** Pacienții sunt răspunzători de corectitudinea informațiilor pe care le pun la dispoziție personalului clinicii.

**Art.11.** Accesul la serviciile medicale puse la dispoziție de către **NEOCLINIC CONCEPT SRL**, se face în limita disponibilității și a programului medicilor curanți existenți. Accesul la serviciile clinicii se va face doar în baza unei programări prealabile. În mod excepțional, programarea dumneavoastră poate fi amânată, situație în care vă vom contacta în vederea reprogramării. Totodată, din motive obiective, ora programării se poate decala.

**Art.12.** Lista specialităților și medicilor care funcționează în cadrul **NEOCLINIC CONCEPT SRL**, poate fi consultată pe site-ul nostru: [www.neoclinic.ro](http://www.neoclinic.ro).

**Art.13.** La prima dumneavoastră vizită la **NEOCLINIC CONCEPT SRL**, personalul nostru prezent la recepție, vă va prezenta nota de informare privind datele dumneavoastră cu caracter personal. Totodată, puteți consulta detalii ale modului în care noi tratăm și prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal, în secțiunea GDPR de pe site-ul nostru: [www.neoclinic.ro](http://www.neoclinic.ro).

**Art.14.** Obligațiile pacienților, aparținătorilor și vizitatorilor pe perioada cât se află în incinta **NEOCLINIC CONCEPT SRL**:

- a) Să prezinte persoanei prezente la recepția clinicii motivele pentru care ne vizitează și să aștepte instrucțiuni cu privire la accesul la etajele superioare;
- b) Să respecte regulile de igienă inclusiv recomandările privind utilizarea echipamentului de protecție furnizat de clinică, acolo unde este necesar și să trateze cu seriozitate orice recomandare primită din partea personalului clinicii;

- c) Să păstreze curățenia din spațiile clinicii și să trateze cu respect orice bunuri și/sau facilități oferite;
- d) Să asigure păstrarea climatului de liniște din incinta clinicii și să se asigure să folosească telefonul doar pe modul silențios;
- e) Să nu înregistreze audio, audio-video, fotografieze sau filmeze cu niciun tip de dispozitiv interiorul clinicii, personalul sau orice altă persoană aflată în incinta clinicii;
- f) Să manifeste respect față de personalul medical și nemedical și să adere la regulile de ordine interioară ale clinicii;
- g) Să aibă un comportament adecvat față de ceilalți pacienți și/sau persoane aflate în incinta clinicii precum și față de personalul clinicii;
- h) Să respecte instrucțiunile primite din partea personalului clinicii în vederea evitării expunerii la pericole și/sau accidentări pe perioada aflării lor în incinta clinicii;
- i) Să respecte, coopereze și să respecte instrucțiunile primite în caz de urgență din partea personalului clinicii;
- j) În cazul constatării unor pericole, toate persoanele sunt încurajate să informeze de îndată personalul clinicii;
- k) Obligațiile pacienților, aparținătorilor și vizitatorilor pe perioada cât se află în incinta **NEOCLINIC CONCEPT SRL**;
- l) Să prezinte persoanei prezente la recepția clinicii motivele pentru care ne vizitează și să aștepte instrucțiuni cu privire la accesul la etajele superioare;
- m) Să respecte regulile de igienă, inclusiv recomandările privind utilizarea echipamentului de protecție furnizat de clinică, acolo unde este necesar și să trateze cu seriozitate orice recomandare primită din partea personalului clinicii;
- n) Să nu lase minorii/ persoanele fără capacitate de exercițiu nesupravegheate în incinta clinicii;
- o) Să păstreze curățenia din spațiile clinicii și să trateze cu respect orice bunuri și/sau facilități oferite. Persoanele care cauzează prejudicii prin vandalizarea

bunurilor clinicii vor acoperi integral costul reparării sau înlocuirii acestor bunuri;

- p) Să asigure păstrarea climatului de liniște din incinta clinicii și să se asigure să folosească telefonul doar pe modul silențios;
- q) Să nu înregistreze audio, audio-video, fotografie sau filmeze cu niciun tip de dispozitiv interiorul clinicii, personalul sau orice altă persoană aflată în incinta clinicii;
- r) Să manifeste respect față de personalul medical și nemedical și să adere la regulile de ordine interioară ale clinicii;
- s) Să aibă un comportament adecvat față de ceilalți pacienți și/sau persoane aflate în incinta clinicii precum și față de personalul clinicii;
- t) Să respecte instrucțiunile primite din partea personalului clinicii în vederea evitării expunerii la pericole și/sau accidentări pe perioada aflării lor în incinta clinicii;
- u) Să respecte, coopereze și să respecte instrucțiunile primite în caz de urgență din partea personalului clinicii;
- v) În cazul constatării unor pericole, toate persoanele sunt încurajate să informeze de îndată personalul clinicii.

**Art.15.** Accesul personalului neautorizat este interzis să se efectueze în mod nesupravegheat în afara zonelor de așteptare.

**Art.16.** Fumatul și consumul de băuturi alcoolice este strict interzis în interiorul clinicii medicale.

**Art.17.** Toate persoanele prezente în incinta clinicii au obligația de a se abține de la fapte, acte sau gesturi obscene, violente sau imorale. În contextul în care o persoană are un comportament care se subscrie celui de mai sus sau este apt să producă tulburarea liniștii, ori lezarea în orice mod a personalului clinicii ori a oricăror alte persoane, acestea i se va cere să părăsească incinta clinicii.

**NEOCLINIC CONCEPT SRL** își rezervă dreptul de a limita pe viitor accesul în clinică a persoanelor care au manifestat oricare dintre comportamentele de mai sus.

- Art.18.** În incinta clinicii sunt interzise fără acordul scris al conducerii: afișajul, vânzările, distribuția materialelor publicitare.
- Art.19.** Pacienții, aparținătorii și vizitatorii sunt rugați să nu își lase obiectele personale nesupravegheate, clinica nefiind responsabilă de dispariția acestora.
- Art.20.** Pentru siguranța pacienților precum și a personalului și bunurilor clinicii, spațiile noastre sunt supravegheate video, cu respectarea dreptului la viață privată. Zonele supravegheate video cuprind zonele de acces în incinta clinicii, spațiile destinate publicului, zonele cu acces restricționat precum și împrejurimile clădirii, camerele de luat vederi fiind amplasate în locuri vizibile. Nota de informare privind supravegherea video, se poate lectura din cuprinsul acestui pliant.
- Art.21.** În situația în care pentru furnizarea serviciilor medicale este necesar consimțământul expres al pacientului, iar acesta nu este obținut, prestarea oricărui serviciu se va opri de îndată.
- Art.22.** În situația în care orice persoană întâmpină probleme în interacțiunea cu personalul **NEOCLINIC CONCEPT SRL**, aceasta este încurajată să completeze unul dintre formularele puse la dispoziție, care vor fi înmânate conducerii societății, în vederea analizării și remedierii situației.
- Art.23.** Prezentul Regulament va putea fi consultat și pe site-ul nostru: [www.neoclinic.ro](http://www.neoclinic.ro) și totodată, personalul nostru administrativ vă stă la dispoziție pentru orice eventuale lămuriri necesare.
- Art.24.** Prezentul Regulament de ordine interioară se consideră ca fiind luat la cunoștință ca urmare a primei vizite la **NEOCLINIC CONCEPT SRL**.