

# REGULAMENT PRIVIND ACCESAREA SERVICIILOR MEDICALE STOMATOLOGICE M&M DENTAL TEAM

## CAPITOLUL I - DISPOZIȚII GENERALE

### ART. 1 – SCOPUL REGULAMENTULUI

- (1) Prezentul Regulament stabilește condițiile generale privind accesarea serviciilor medicale stomatologice furnizate de **M&M DENTAL TEAM**, precum și drepturile și obligațiile reciproce ale clinicii și ale pacienților.
- (2) Regulamentul are ca scop asigurarea desfășurării actului medical în condiții de legalitate, siguranță, profesionalism, respect reciproc și protejarea intereselor legitime ale tuturor persoanelor implicate.
- (3) Prevederile prezentului Regulament se completează cu dispozițiile legislației în vigoare privind exercitarea profesiei de medic dentist, drepturile pacientului, protecția datelor cu caracter personal, precum și cu celelalte documente utilizate de clinică în relația cu pacientul.

### ART. 2 – DOMENIUL DE APLICARE

- (1) Prezentul Regulament se aplică tuturor persoanelor care solicită, beneficiază sau au beneficiat de servicii medicale în cadrul **M&M DENTAL TEAM**, indiferent de modalitatea de programare sau de plata serviciilor medicale.
- (2) Regulamentul este aplicabil tuturor consultațiilor, investigațiilor, tratamentelor stomatologice, intervențiilor chirurgicale, serviciilor de profilaxie, serviciilor de estetică dentară, tratamentelor protetice, ortodontice, implantologice și oricăror alte servicii medicale prestate de clinică.
- (3) Prezentul Regulament se aplică atât pacienților majori, cât și pacienților minori, prin reprezentanții lor legali, precum și oricăror persoane care îi însoțesc pe aceștia în incinta clinicii, în măsura în care prevederile sale le sunt aplicabile.

### ART. 3 – ACCEPTAREA REGULAMENTULUI

- (1) Prin efectuarea unei programări, prezentarea în cadrul clinicii sau accesarea oricărui serviciu medical, pacientul confirmă că a avut posibilitatea de a lua cunoștință de prevederile prezentului Regulament și acceptă aplicarea acestora pe întreaga durată a relației cu clinica.
- (2) Regulamentul este disponibil la recepția clinicii și pe pagina oficială de internet a acesteia.
- (3) În cazul în care anumite servicii medicale necesită documente suplimentare, inclusiv consimțăminte informate specifice, acestea completează prezentul Regulament și prevalează în ceea ce privește aspectele particulare ale intervenției respective.

### ART. 4 – DOCUMENTELE CARE COMPLETEAZĂ REGULAMENTUL

(1) Prezentul Regulament se completează cu documentele medicale și administrative utilizate de clinică, inclusiv, dar fără a se limita la:

- a) Fișa de observație (anamneza);
- b) Consimțământul informat general;
- c) Consimțămintele informate specifice anumitor tratamente;
- d) Planul de tratament și devizul estimativ;
- e) Politica privind garanția lucrărilor dentare;
- f) Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
- g) Orice alte formulare sau documente puse la dispoziția pacientului.

(2) În cazul existenței unor prevederi speciale cuprinse în documentele prevăzute la alin. (1), acestea completează prezentul Regulament și se aplică cu prioritate în materia pe care o reglementează.

## **CAPITOLUL II - DEFINIȚII**

În sensul prezentului Regulament, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

### **ART. 5 – DEFINIȚII**

- a) **Clinica** – **M&M DENTAL TEAM**, furnizor de servicii medicale stomatologice autorizat potrivit legislației în vigoare, inclusiv toate punctele sale de lucru.
- b) **Pacient** – orice persoană fizică care solicită, beneficiază sau urmează să beneficieze de unul sau mai multe servicii medicale furnizate de Clinică.
- c) **Reprezentant legal** – persoana care, potrivit legii, reprezintă pacientul minor sau pacientul lipsit total ori parțial de capacitate de exercițiu.
- d) **Însoțitor** – persoana care însoțește pacientul în incinta Clinicii, fără a avea calitatea de pacient, reprezentant legal sau personal medical.
- e) **Personal medical** – medicii stomatologi, medicii specialiști, asistenții medicali, igienisții dentari și orice alt personal medical care participă la furnizarea serviciilor medicale.
- f) **Personalul Clinicii** – totalitatea angajaților, colaboratorilor, personalului administrativ, recepției, conducerii și a oricăror persoane care desfășoară activități în numele sau pentru Clinică.
- g) **Servicii medicale** – totalitatea consultațiilor, investigațiilor, manoperelor, tratamentelor, intervențiilor chirurgicale, procedurilor stomatologice, serviciilor de profilaxie, estetică dentară, implantologie, ortodonție, protetică și a oricăror alte servicii furnizate de Clinică.
- h) **Act medical** – ansamblul activităților profesionale desfășurate de personalul medical în scopul prevenirii, diagnosticării, tratării sau monitorizării afecțiunilor pacientului.
- i) **Consultație** – evaluarea clinică realizată de medicul stomatolog în vederea stabilirii diagnosticului și a conduitei terapeutice.
- j) **Plan de tratament** – documentul întocmit de medicul curant care cuprinde diagnosticul, opțiunile terapeutice, etapele tratamentului și estimarea

costurilor, având caracter orientativ și putând fi modificat în funcție de evoluția situației clinice.

- k) **Deviz estimativ** – estimarea valorii serviciilor medicale propuse în cadrul planului de tratament, întocmită pe baza informațiilor disponibile la momentul evaluării pacientului.
- l) **Programare** – rezervarea unui interval orar pentru efectuarea unei consultații, investigații sau intervenții medicale.
- m) **Programare confirmată** – programarea pentru care pacientul și-a exprimat acordul în modalitatea stabilită de Clinică.
- n) **Urgență stomatologică** – situația clinică ce necesită intervenție medicală într-un termen scurt pentru limitarea durerii, infecției sau a altor complicații, fără ca aceasta să echivaleze cu o urgență medicală în sensul legislației privind unitățile de primiri urgențe.
- o) **Consimțământ informat** – acordul liber exprimat al pacientului sau, după caz, al reprezentantului legal, exprimat după primirea informațiilor privind diagnosticul, tratamentul propus, beneficiile, riscurile, alternativele terapeutice și consecințele refuzului tratamentului.
- p) **Documentație medicală** – totalitatea documentelor întocmite sau completate în legătură cu serviciile medicale furnizate, inclusiv fișa de observație, planul de tratament, consimțămintele informate, investigațiile, radiografiile, fotografiile medicale, recomandările și orice alte înscrisuri medicale.
- q) **Lucrare protetică** – orice restaurare protetică fixă sau mobilă realizată în baza planului de tratament, inclusiv coroane, punți, fațete, proteze, dispozitive ortodontice sau alte lucrări similare.
- r) **Laborator de tehnică dentară** – persoana juridică autorizată care realizează lucrările protetice sau alte dispozitive medicale la solicitarea Clinicii.
- s) **Garanție** – angajamentul Clinicii privind remedierea anumitor deficiențe ale lucrărilor stomatologice, acordat exclusiv în condițiile și limitele prevăzute în Politica privind garanția lucrărilor dentare.
- t) **Regulament** – prezentul Regulament privind accesarea serviciilor medicale stomatologice, împreună cu anexele și documentele la care acesta face trimitere.

## ART. 6 – INTERPRETAREA TERMENILOR

(1) Termenii definiți în prezentul capitol vor avea același înțeles pe tot parcursul Regulamentului și al documentelor la care acesta face trimitere, cu excepția cazului în care contextul impune o altă interpretare.

(2) Ori de câte ori în prezentul Regulament se utilizează forma de singular a unui termen, aceasta include și pluralul, iar forma de plural include și singularul, dacă din context nu rezultă contrariul.

(3) Trimiterile la dispozițiile legale se consideră efectuate și la actele normative care le modifică, completează sau înlocuiesc.

## CAPITOLUL III - PRINCIPII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR MEDICALE

## **ART. 7 – PRINCIPIILE CARE GUVERNEAZĂ RELAȚIA DINTRE CLINICĂ ȘI PACIENT**

(1) Serviciile medicale furnizate de Clinică se desfășoară cu respectarea legislației în vigoare, a normelor deontologice aplicabile profesiei de medic dentist și a principiilor buneii practici medicale.

(2) Relația dintre Clinică și pacient se bazează pe profesionalism, respect reciproc, bună-credință, colaborare și transparență, în vederea asigurării unui act medical sigur și de calitate.

(3) Pacientul beneficiază de servicii medicale fără discriminare pe criterii de sex, vârstă, rasă, naționalitate, origine etnică, religie, orientare politică, dizabilitate sau orice alt criteriu protejat de lege.

(4) Clinica își rezervă dreptul de a refuza inițierea ori de a suspenda sau întrerupe furnizarea serviciilor medicale în cazurile prevăzute de lege, în situațiile reglementate de prezentul Regulament sau atunci când pacientul încalcă obligațiile prevăzute de acesta ori adoptă un comportament incompatibil cu desfășurarea actului medical în condiții de siguranță, respect reciproc și bună desfășurare a activității Clinicii.

## **ART. 8 – CALITATEA ACTULUI MEDICAL**

(1) Clinica depune toate diligențele necesare pentru furnizarea serviciilor medicale la standardele profesionale impuse de legislația aplicabilă și de practica medicală.

(2) Actul medical reprezintă o obligație de diligență și nu o obligație de rezultat.

(3) Rezultatul tratamentului poate fi influențat de particularitățile biologice ale pacientului, de starea generală de sănătate, de gradul de cooperare al acestuia, de respectarea recomandărilor medicale și de alți factori independenți de voința Clinicii sau a personalului medical.

(4) Nici Clinica și nici personalul medical nu pot garanta obținerea unui anumit rezultat funcțional sau estetic, cu excepția situațiilor în care o asemenea garanție este asumată expres și în scris.

## **ART. 9 – COLABORAREA PACIENTULUI**

(1) Furnizarea serviciilor medicale presupune colaborarea activă dintre pacient și personalul medical.

(2) Pacientul are obligația de a comunica informații complete și corecte privind starea sa de sănătate și de a respecta recomandările formulate de medic.

(3) Refuzul pacientului de a furniza informațiile solicitate, de a efectua investigațiile recomandate ori de a respecta conduita terapeutică poate influența diagnosticul, planul de tratament și rezultatul actului medical.

(4) Pacientul înțelege că stabilirea diagnosticului, a conduitei terapeutice și a planului de tratament depinde în mod direct de exactitatea informațiilor furnizate și de colaborarea sa pe întreaga durată a tratamentului.

(5) În cazul în care pacientul refuză efectuarea unor investigații, etape de tratament ori controale recomandate de medic, acesta își asumă consecințele medicale care pot decurge din această decizie.

## **ART. 10 – RESPECTAREA DEMNITĂȚII ȘI CONFIDENȚIALITĂȚII**

- (1) Clinica respectă dreptul fiecărui pacient la demnitate, viață privată și confidențialitatea informațiilor privind starea sa de sănătate.
- (2) Personalul Clinicii are obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor medicale și a datelor cu caracter personal, în condițiile prevăzute de lege.
- (3) Pacienții și însoțitorii acestora au obligația de a respecta dreptul la intimitate al celorlalți pacienți și al personalului Clinicii.

#### **ART. 11 – COMUNICAREA INFORMAȚIILOR MEDICALE**

- (1) Clinica va furniza pacientului informații clare și suficiente cu privire la diagnosticul stabilit, opțiunile terapeutice, beneficiile și riscurile tratamentului propus, precum și costurile estimate ale acestuia.
- (2) Pacientul are dreptul de a adresa întrebări și de a solicita explicații suplimentare înainte de exprimarea consimțământului pentru efectuarea tratamentului.
- (3) Decizia privind conduita terapeutică aparține medicului curant, care stabilește planul de tratament în funcție de datele clinice și de interesele medicale ale pacientului.

#### **ART. 12 – DOCUMENTELE MEDICALE**

- (1) Actul medical se bazează pe informațiile furnizate de pacient, pe examinarea clinică și pe documentele medicale întocmite sau prezentate acestuia.
- (2) Fișa de observație, planul de tratament, consimțământul informat și celelalte documente medicale fac parte integrantă din documentația medicală a pacientului.
- (3) Pacientul este responsabil pentru exactitatea informațiilor comunicate și pentru actualizarea acestora ori de câte ori intervin modificări relevante privind starea sa de sănătate.
- (4) Documentația medicală întocmită de Clinică reflectă constatările și informațiile existente la momentul efectuării actului medical și constituie evidența desfășurării acestuia.

### **CAPITOLUL IV - ACCESAREA SERVICIILOR MEDICALE**

#### **ART. 13 – MODALITATEA DE ACCESARE A SERVICIILOR MEDICALE**

- (1) Serviciile medicale furnizate de Clinică se acordă, de regulă, pe bază de programare prealabilă.
- (2) Programările pot fi efectuate prin oricare dintre mijloacele de comunicare puse la dispoziție de Clinică, inclusiv telefonic, prin e-mail, prin intermediul website-ului Clinicii sau direct la recepție.
- (3) Programarea este considerată valabilă numai după confirmarea acesteia de către Clinică.
- (4) În funcție de disponibilitatea personalului medical, de durata estimată a tratamentului și de urgența cazului, Clinica stabilește, de comun acord cu pacientul, data și intervalul orar al programării.

(5) Clinica își rezervă dreptul de a modifica programările în situații excepționale, inclusiv în cazul apariției unor urgențe medicale, indisponibilității personalului medical, defecțiunilor tehnice sau altor împrejurări obiective. În asemenea situații, pacientul va fi informat în cel mai scurt timp posibil și i se va propune o nouă programare.

#### **ART. 14 – CONFIRMAREA, MODIFICAREA ȘI ANULAREA PROGRAMĂRILOR**

(1) Pentru buna organizare a activității medicale, Clinica poate solicita confirmarea programării prin mijloacele de comunicare utilizate de aceasta.

(2) Pacientul are obligația de a informa Clinica cu privire la imposibilitatea prezentării la programare, cu cel puțin 24 ore înainte de ora stabilită, în vederea anulării sau reprogramării acesteia.

(3) În cazul anulării programării într-un termen mai scurt decât cel prevăzut la alin. (2) sau al neprezentării nejustificate, Clinica poate aplica măsurile prevăzute în prezentul Regulament și în politica privind programările.

(4) În cazul tratamentelor complexe pentru care s-a achitat un avans, anularea programării este supusă condițiilor prevăzute în politica privind plățile și avansurile.

#### **ART. 15 – PREZENTAREA LA PROGRAMARE**

(1) Pacientul are obligația de a se prezenta la Clinică cu un interval rezonabil înainte de ora programată, astfel încât să poată fi efectuate formalitățile administrative necesare.

(2) La solicitarea personalului Clinicii, pacientul va prezenta un act de identitate valabil și orice alte documente necesare desfășurării actului medical.

(3) În cazul în care pacientul întârzie la programare, Clinica va depune toate diligențele pentru efectuarea consultației sau tratamentului, în măsura în care acest lucru este posibil fără afectarea programărilor celorlalți pacienți.

(4) În situația în care pacientul se prezintă cu o întârziere care nu mai permite desfășurarea actului medical în condiții corespunzătoare ori conform programării stabilite, Clinica poate, după caz, să reducă durata consultației sau a tratamentului, să efectueze doar manoperele care pot fi realizate în condiții de siguranță ori să dispună reprogramarea pacientului, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru eventualele inconveniente generate de această măsură.

#### **ART. 16 – IDENTIFICAREA PACIENTULUI**

(1) Serviciile medicale sunt furnizate numai după identificarea pacientului prin prezentarea unui act de identitate valabil sau, după caz, a altor documente prevăzute de lege.

(2) Pacientul are obligația de a comunica date de identificare și de contact reale și actualizate.

(3) Orice modificare privind datele de identificare sau de contact va fi comunicată Clinicii în cel mai scurt timp posibil.

#### **ART. 17 – PACIENȚII MINORI ȘI PERSOANELE LIPSITE DE CAPACITATE DE EXERCİȚIU**

(1) Serviciile medicale acordate pacienților minori sau persoanelor lipsite de capacitate de exercițiu se realizează cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile.

(2) În cazurile prevăzute de lege, consimțământul pentru efectuarea tratamentului va fi exprimat de reprezentantul legal al pacientului.

(3) Clinica poate solicita orice document necesar pentru dovedirea calității de reprezentant legal.

#### **ART. 18 – ÎNSOȚITORII**

(1) Accesul însoțitorilor în spațiile destinate desfășurării actului medical este permis numai cu acordul personalului medical și în măsura în care acest lucru nu afectează desfășurarea activității medicale, confidențialitatea sau siguranța celorlalți pacienți.

(2) Clinica poate restricționa accesul însoțitorilor în anumite spații ori în anumite situații medicale, atunci când acest lucru este justificat de natura actului medical, de normele de igienă sau de protecția pacienților și a personalului medical.

### **CAPITOLUL V - DREPTURILE PACIENTULUI**

#### **ART. 19 – DREPTUL LA SERVICII MEDICALE**

(1) Pacientul are dreptul de a beneficia de servicii medicale stomatologice în condițiile legii, ale prezentului Regulament și ale normelor profesionale aplicabile.

(2) Serviciile medicale sunt furnizate fără discriminare, cu respectarea demnității, integrității fizice și psihice, a convingerilor personale și a drepturilor fundamentale ale pacientului.

#### **ART. 20 – DREPTUL LA INFORMARE**

(1) Pacientul are dreptul de a primi informații clare, complete și accesibile cu privire la:

- a) starea sa de sănătate;
- b) diagnosticul stabilit;
- c) investigațiile recomandate;
- d) planul de tratament;
- e) beneficiile și riscurile tratamentului propus;
- f) alternativele terapeutice existente;
- g) consecințele refuzului sau întreruperii tratamentului;
- h) costurile estimate ale serviciilor medicale.

(2) Informațiile sunt furnizate într-un limbaj adaptat nivelului de înțelegere al pacientului, astfel încât acesta să poată lua o decizie informată.

#### **ART. 21 – DREPTUL LA CONSIMȚĂMÂNT INFORMAT**

(1) Pacientul are dreptul de a accepta sau de a refuza efectuarea unui act medical, în condițiile și limitele prevăzute de lege.

(2) Consimțământul pacientului este exprimat în mod liber, după ce acesta a primit informațiile necesare privind actul medical propus.

(3) În situațiile prevăzute de lege sau de natura tratamentului, consimțământul va fi exprimat în scris.

#### **ART. 22 – DREPTUL LA CONFIDENȚIALITATE**

(1) Pacientul are dreptul la respectarea confidențialității tuturor informațiilor privind starea sa de sănătate și a datelor sale cu caracter personal.

(2) Informațiile medicale pot fi comunicate numai pacientului, reprezentantului său legal sau altor persoane autorizate, în condițiile legii ori cu acordul pacientului.

#### **ART. 23 – DREPTUL DE A SOLICITA EXPLICAȚII SUPLIMENTARE**

Pacientul are dreptul de a solicita medicului explicații suplimentare privind diagnosticul, tratamentul propus, durata acestuia, materialele utilizate, costurile estimate și orice alte aspecte relevante pentru luarea unei decizii informate.

#### **ART. 24 – DREPTUL LA O A DOUA OPINIE MEDICALĂ**

Pacientul are dreptul de a solicita o a doua opinie medicală, în condițiile legii, fără ca exercitarea acestui drept să afecteze relația cu Clinica.

#### **ART. 25 – DREPTUL DE ACCES LA DOCUMENTAȚIA MEDICALĂ**

(1) Pacientul are dreptul de a solicita acces la documentația sa medicală și de a obține copii ale documentelor medicale care îl privesc, în condițiile legislației aplicabile și ale procedurilor interne ale Clinicii.

(2) Eliberarea documentelor medicale se realizează după verificarea identității solicitantului sau, după caz, a calității acestuia de reprezentant legal ori persoană împuternicită.

(3) Dreptul de acces prevăzut la prezentul articol se exercită în limita perioadei în care documentația medicală este păstrată de Clinică, conform obligațiilor de arhivare prevăzute de legislația aplicabilă.

(4) Eliberarea primei copii a documentelor medicale se realizează în condițiile legii. Pentru copii suplimentare sau pentru volume mari de documente, Clinica poate percepe costurile administrative aferente copierii și transmiterii acestora, în condițiile legislației aplicabile.

#### **ART. 26 – DREPTUL DE A FORMULA SESIZĂRI**

(1) Pacientul are dreptul de a formula sugestii, sesizări sau reclamații privind serviciile medicale furnizate de Clinică.

(2) Reclamațiile vor fi analizate potrivit procedurilor interne ale Clinicii, cu respectarea principiilor imparțialității, confidențialității și bunei-credințe.

## **ART. 27 – LIMITELE EXERCITĂRII DREPTURILOR PACIENTULUI**

(1) Drepturile pacientului se exercită cu respectarea drepturilor și intereselor legitime ale celorlalți pacienți, ale personalului medical și ale Clinicii.

(2) Exercițarea drepturilor prevăzute de prezentul Regulament nu poate avea ca efect împiedicarea desfășurării actului medical, afectarea programului Clinicii, încălcarea drepturilor altor persoane sau nerespectarea obligațiilor legale ori contractuale.

(3) Pacientul nu poate pretinde efectuarea unor investigații sau tratamente care nu sunt indicate din punct de vedere medical ori care contravin normelor legale, deontologice sau protocoalelor profesionale aplicabile.

## **CAPITOLUL VI - OBLIGAȚIILE PACIENTULUI**

### **ART. 28 – OBLIGAȚIA DE COOPERARE**

(1) Pacientul are obligația de a coopera cu personalul medical și administrativ al Clinicii în vederea desfășurării actului medical în condiții de siguranță, profesionalism și eficiență.

(2) Pacientul are obligația de a respecta prevederile prezentului Regulament, procedurile interne ale Clinicii, precum și indicațiile personalului medical și administrativ.

### **ART. 29 – OBLIGAȚIA DE INFORMARE**

(1) Pacientul are obligația de a furniza informații complete, reale și actualizate privind starea sa de sănătate, antecedentele medicale, intervențiile chirurgicale anterioare, tratamentele medicamentoase urmate, alergiile, afecțiunile cronice și orice alte informații relevante pentru desfășurarea actului medical.

(2) Pacientul are obligația de a informa medicul cu privire la orice modificare intervenită în starea sa de sănătate ulterior completării Fișei de observație și înainte de efectuarea tratamentului.

(3) Pacientul are obligația de a informa Clinica dacă, pe parcursul tratamentului, beneficiază de consultații, tratamente sau intervenții efectuate asupra aceluiași dinți ori lucrări dentare în cadrul altei unități medicale.

(4) Pacientul răspunde pentru exactitatea informațiilor furnizate. Clinica și personalul medical nu răspund pentru consecințele rezultate din furnizarea unor informații false, incomplete sau omise de pacient.

### **ART. 30 – OBLIGAȚIA DE PREZENTARE LA PROGRAMARE**

(1) Pacientul are obligația de a se prezenta la data și ora stabilite pentru consultație, investigație sau tratament.

(2) În cazul imposibilității de prezentare, pacientul are obligația de a informa Clinica în termenul prevăzut de prezentul Regulament, pentru anularea sau reprogramarea consultației.

(3) Întârzierile repetate sau neprezentările nejustificate pot atrage măsurile prevăzute de prezentul Regulament.

### **ART. 31 – OBLIGAȚIA DE IDENTIFICARE**

Pacientul are obligația de a prezenta, la solicitarea Clinicii, un act de identitate valabil și orice alte documente necesare furnizării serviciilor medicale.

### **ART. 32 – RESPECTAREA PLANULUI DE TRATAMENT**

(1) Pacientul are obligația de a respecta recomandările formulate de medic privind investigațiile, tratamentul, medicația, controalele periodice și conduita postoperatorie.

(2) Pacientul înțelege că nerespectarea recomandărilor medicale poate influența rezultatul tratamentului și poate conduce, după caz, la pierderea garanției acordate anumitor lucrări sau tratamente, în condițiile politicii de garanție a Clinicii.

(3) În cazul în care pacientul refuză una sau mai multe etape ale planului de tratament recomandat, Clinica poate refuza efectuarea etapelor ulterioare atunci când acestea nu pot fi realizate în condiții conforme standardelor profesionale ori ar compromite rezultatul tratamentului.

### **ART. 33 – RESPECTAREA REGULAMENTULUI ȘI A ORDINII INTERIOARE**

Pacientul are obligația:

- a) să respecte prevederile prezentului Regulament și indicațiile personalului Clinicii;
- b) să manifeste un comportament civilizat, respectuos și de bună-credință față de personalul Clinicii, colaboratori, ceilalți pacienți și însoțitorii acestora;
- c) să păstreze ordinea, liniștea și curățenia în incinta Clinicii;
- d) să adopte o ținută decentă și corespunzătoare unei unități medicale, care să respecte normele de igienă și bunele moravuri;
- e) să respecte normele de igienă și măsurile de prevenire și control al infecțiilor stabilite de Clinică;
- f) să respecte accesul și utilizarea spațiilor Clinicii exclusiv în scopul pentru care acestea sunt destinate.

### **ART. 34 – PROTEJAREA BUNURILOR CLINICII**

(1) Pacientul are obligația de a utiliza cu grijă bunurile aflate în incinta Clinicii.

(2) Pacientul răspunde, în condițiile legii, pentru orice prejudiciu cauzat Clinicii prin deteriorarea, distrugerea ori folosirea necorespunzătoare a bunurilor acesteia.

(3) Pacientul răspunde și pentru prejudiciile cauzate de persoanele care îl însoțesc, în măsura în care acestea îi sunt imputabile potrivit legii.

### **ART. 35 – RESPECTAREA CONFIDENȚIALITĂȚII ȘI A VIEȚII PRIVATE**

Pacientul are obligația de a respecta dreptul la viață privată, demnitate și confidențialitate al celorlalți pacienți și al personalului Clinicii.

#### **ART. 36 – FOTOGRAFIEREA ȘI ÎNREGISTRAREA**

(1) Fotografierea, filmarea sau înregistrarea audio în incinta Clinicii este permisă numai cu acordul prealabil al Clinicii și al persoanelor vizate, cu excepția situațiilor expres prevăzute de lege.

(2) Este interzisă publicarea sau distribuirea imaginilor ori înregistrărilor realizate în incinta Clinicii fără acordul persoanelor vizate și al Clinicii, în condițiile legii.

#### **ART. 37 – ASIGURAREA UNUI MEDIU SIGUR ȘI ADECVAT DESFĂȘURĂRII ACTULUI MEDICAL**

În vederea desfășurării actului medical în condiții de siguranță, pacientul are obligația:

- a) să nu se prezinte în incinta Clinicii într-o stare de ebrietate sau sub influența alcoolului, a substanțelor psihoactive ori a altor substanțe care îi afectează discernământul, comportamentul sau capacitatea de a-și exprima consimțământul informat;
- b) să nu introducă, să nu consume și să nu distribuie în incinta Clinicii băuturi alcoolice, substanțe interzise de lege ori alte produse care pot afecta desfășurarea activității medicale;
- c) să nu manifeste un comportament agresiv, violent, amenințător, intimidant, jignitor, discriminatoriu sau de natură să afecteze siguranța, demnitatea ori integritatea personalului Clinicii sau a celorlalți pacienți;
- d) să respecte măsurile dispuse de personalul Clinicii pentru asigurarea ordinii, disciplinei și siguranței în incinta acesteia.

#### **ART. 38 – RESPECTAREA CARACTERULUI MEDICAL AL CLINICII**

(1) Pacientul are obligația de a respecta caracterul medical al Clinicii și de a adopta o conduită compatibilă cu desfășurarea actului medical.

(2) Sunt interzise orice acte sau comportamente care pot perturba activitatea Clinicii, pot crea disconfort celorlalți pacienți ori pot afecta imaginea, ordinea sau siguranța unității medicale.

#### **ART. 39 – OBLIGAȚIA DE PLATĂ**

(1) Pacientul are obligația de a achita contravaloarea serviciilor medicale prestate, precum și orice alte sume datorate, în condițiile și la termenele stabilite prin prezentul Regulament, lista de tarife afișată și celelalte documente aplicabile.

(2) Refuzul nejustificat al pacientului de a achita serviciile medicale prestate poate determina suspendarea ori încetarea furnizării altor servicii medicale, în condițiile legii și ale prezentului Regulament.

#### **ART. 40 – OBLIGAȚIA DE SEMNARE A DOCUMENTELOR MEDICALE**

Pacientul are obligația de a completa și semna documentele medicale și administrative necesare desfășurării actului medical, în măsura în care acestea

sunt prevăzute de lege, de prezentul Regulament sau de procedurile interne ale Clinicii.

#### **ART. 41 – RESPECTAREA INDICAȚIEI MEDICALE**

Pacientul nu poate solicita personalului medical efectuarea unor investigații, tratamente sau manopere care contravin indicației medicale, normelor legale, regulilor de bună practică medicală ori deontologiei profesionale.

#### **ART. 42 – ACTUALIZAREA DATELOR**

Pacientul are obligația de a informa Clinica, fără întârziere, cu privire la orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor de contact sau a informațiilor medicale relevante pentru desfășurarea actului medical.

#### **ART. 43 – CONSECINȚELE NERESPECTĂRII OBLIGAȚIILOR**

Nerespectarea obligațiilor prevăzute în prezentul capitol poate atrage aplicarea măsurilor prevăzute în prezentul Regulament, inclusiv refuzul inițierii, suspendarea sau încetarea furnizării serviciilor medicale, în condițiile și cu respectarea limitelor prevăzute de lege și de prezentul Regulament.

### **CAPITOLUL VII - DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLINICII**

#### **ART. 44 – DREPTUL DE ORGANIZARE A ACTIVITĂȚII**

(1) Clinica își organizează activitatea medicală și administrativă în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, normele profesionale și prezentul Regulament.

(2) Clinica stabilește programul de funcționare, modalitatea de programare a pacienților, circuitul acestora în cadrul unității medicale, precum și procedurile interne necesare desfășurării activității.

#### **ART. 45 – DREPTUL DE A SOLICITA INFORMAȚII ȘI DOCUMENTE**

(1) Clinica are dreptul de a solicita pacientului toate informațiile și documentele necesare pentru desfășurarea actului medical în condiții de siguranță.

(2) În cazul în care informațiile furnizate sunt incomplete ori există suspiciuni rezonabile privind exactitatea acestora, Clinica poate solicita documente medicale suplimentare sau investigații complementare.

(3) Refuzul pacientului de a furniza informațiile sau documentele solicitate poate determina imposibilitatea efectuării actului medical, în condițiile prezentului Regulament.

(4) Clinica are dreptul de a refuza întocmirea unui plan de tratament în lipsa informațiilor medicale necesare ori atunci când apreciază că investigațiile existente sunt insuficiente pentru stabilirea unei conduite terapeutice conforme standardelor profesionale.

#### **ART. 46 – DREPTUL DE A STABILI CONDUITA TERAPEUTICĂ**

(1) Diagnosticul, conduita terapeutică, planul de tratament și succesiunea etapelor acestuia sunt stabilite exclusiv de medicul curant, în conformitate cu datele clinice, standardele profesionale și interesul medical al pacientului.

(2) Clinica și personalul medical nu pot fi obligați să efectueze tratamente sau manopere care nu sunt indicate din punct de vedere medical ori care contravin legislației, normelor deontologice sau standardelor profesionale.

(3) Pacientul nu poate impune personalului medical utilizarea unor materiale, dispozitive, tehnici sau soluții terapeutice diferite de cele apreciate de medic ca fiind conforme interesului medical și standardelor profesionale.

(4) Alegerea materialelor, tehnicilor și dispozitivelor medicale aparține medicului curant, cu respectarea standardelor profesionale și a interesului medical al pacientului.

#### **ART. 47 – DREPTUL DE A MODIFICA PLANUL DE TRATAMENT**

(1) În cazul în care, pe parcursul tratamentului, apar elemente clinice noi ori împrejurări care justifică modificarea planului de tratament, medicul poate adapta conduita terapeutică în interesul pacientului.

(2) Pacientul va fi informat cu privire la modificările propuse și, după caz, își va exprima consimțământul conform dispozițiilor legale aplicabile.

#### **ART. 48 – DREPTUL DE A MODIFICA PROGRAMĂRILE**

(1) Clinica poate modifica data sau ora unei programări în situații obiective, inclusiv în cazul apariției unor urgențe medicale, indisponibilității personalului medical, defecțiunilor tehnice ori altor împrejurări independente de voința sa.

(2) În asemenea situații, Clinica va informa pacientul în cel mai scurt timp posibil și va depune toate diligențele pentru stabilirea unei noi programări într-un termen rezonabil.

(3) Modalitatea de plată, condițiile privind avansurile și eventualele facilități de plată sunt stabilite prin politica internă a Clinicii.

#### **ART. 49 – DREPTUL DE A SOLICITA PLATA SERVICIILOR MEDICALE**

(1) Clinica are dreptul de a solicita plata serviciilor medicale prestate, potrivit listei de tarife și documentelor aplicabile.

(2) Pentru tratamentele complexe sau de lungă durată, Clinica poate solicita plata unui avans ori plata etapizată a tratamentului, în condițiile comunicate pacientului.

#### **ART. 50 – DREPTUL DE A SOLICITA COMPLETAREA DOCUMENTELOR MEDICALE**

Clinica are dreptul de a solicita pacientului completarea și semnarea documentelor medicale și administrative necesare desfășurării actului medical, inclusiv a fișei de observație, consimțămintelor informate și altor formulare prevăzute de lege sau de procedurile interne.

#### **ART. 51 – OBLIGAȚIA DE INFORMARE**

Clinica are obligația de a furniza pacientului informații clare, complete și accesibile privind diagnosticul, opțiunile terapeutice, beneficiile și riscurile tratamentului propus, precum și costurile estimate ale serviciilor medicale.

#### **ART. 52 – OBLIGAȚIA DE CONFIDENȚIALITATE**

(1) Clinica și personalul acesteia au obligația de a respecta confidențialitatea informațiilor privind starea de sănătate a pacientului și a datelor cu caracter personal.

(2) Comunicarea informațiilor medicale se realizează numai în condițiile prevăzute de lege.

#### **ART. 53 – OBLIGAȚIA DE A PRESTA SERVICII MEDICALE LA STANDARDE PROFESIONALE**

Clinica are obligația de a asigura furnizarea serviciilor medicale prin personal calificat, utilizând materiale, echipamente și proceduri conforme standardelor profesionale și cerințelor legale aplicabile.

#### **ART. 54 – DREPTUL DE A REFUZA SAU SUSPENDA FURNIZAREA SERVICIILOR MEDICALE**

(1) Clinica poate refuza inițierea, suspenda sau înceta furnizarea serviciilor medicale în cazurile prevăzute de lege și de prezentul Regulament.

(2) Exercițarea dreptului prevăzut la alin. (1) se realizează cu respectarea drepturilor pacientului și fără a aduce atingere obligațiilor legale privind acordarea asistenței medicale în situațiile în care aceasta este impusă de lege.

### **CAPITOLUL VIII – TARIFE, PLĂȚI ȘI CONDIȚII FINANCIARE**

#### **ART. 55 – TARIFELE SERVICIILOR MEDICALE**

(1) Serviciile medicale furnizate de Clinică se prestează în conformitate cu lista de tarife aflată în vigoare la data prestării acestora, dacă părțile nu au convenit altfel în scris.

(2) Lista tarifelor este disponibilă pacienților prin afișare la sediul Clinicii, pe pagina de internet a acesteia sau prin alte mijloace de informare utilizate de Clinică.

(3) Clinica își rezervă dreptul de a modifica lista tarifelor, modificările producând efecte pentru serviciile medicale prestate ulterior intrării lor în vigoare.

#### **ART. 56 – PLANUL DE TRATAMENT ȘI DEVIZUL ESTIMATIV**

(1) În cazul tratamentelor complexe, Clinica poate întocmi un plan de tratament însoțit de un deviz estimativ al costurilor.

(2) Devizul are caracter estimativ și este întocmit pe baza informațiilor clinice disponibile la momentul evaluării pacientului.

(3) Pacientul înțelege și acceptă că, pe parcursul tratamentului, pot apărea situații medicale care impun modificarea planului de tratament și, implicit, a costurilor estimate.

(4) În cazul în care modificarea planului de tratament determină costuri suplimentare, pacientul va fi informat anterior efectuării manoperelor respective, cu excepția situațiilor în care intervenția imediată este necesară pentru prevenirea unor complicații ori pentru protejarea sănătății pacientului.

#### **ART. 57 – MODALITĂȚI DE PLATĂ**

(1) Plata serviciilor medicale se realizează prin una dintre modalitățile de plată acceptate de Clinică și comunicate pacientului.

(2) Plata poate fi efectuată integral, etapizat sau prin achitarea unui avans, în funcție de natura tratamentului și de condițiile stabilite de Clinică.

(3) Documentele fiscale aferente plăților efectuate vor fi eliberate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.

#### **ART. 58 – AVANSURI ȘI PLĂȚI ETAPIZATE**

(1) Pentru anumite tratamente, lucrări protetice, implantologice, ortodontice sau alte servicii complexe, Clinica poate solicita achitarea unui avans ori efectuarea plății pe etape.

(2) Cuantumul avansului și modalitatea de plată vor fi comunicate pacientului înainte de începerea tratamentului.

(3) Condițiile privind avansurile și plățile etapizate sunt detaliate în Politica privind plățile și avansurile, care completează prezentul Regulament.

#### **ART. 59 – MODIFICAREA COSTURILOR TRATAMENTULUI**

(1) Costul estimativ al tratamentului poate fi modificat atunci când, pe parcursul desfășurării acestuia, apar elemente clinice noi, complicații, necesitatea efectuării unor manopere suplimentare ori alte împrejurări medicale care nu puteau fi prevăzute la momentul întocmirii planului de tratament.

(2) În aceste situații, Clinica va informa pacientul cu privire la modificarea costurilor înainte de efectuarea manoperelor suplimentare, cu excepția situațiilor de urgență medicală.

(3) În cazul în care pacientul nu este de acord cu modificarea planului de tratament ori cu costurile suplimentare comunicate, acesta poate opta pentru întreruperea tratamentului, cu respectarea dispozițiilor prezentului Regulament privind plata serviciilor deja prestate.

#### **ART. 60 – NEPLATA SERVICIILOR MEDICALE**

(1) Pacientul are obligația de a achita contravaloarea serviciilor medicale prestate, în condițiile stabilite prin prezentul Regulament și prin documentele aplicabile.

(2) În cazul neachitării sumelor datorate, Clinica poate suspenda continuarea tratamentului sau poate refuza efectuarea unor servicii medicale ulterioare, cu respectarea obligațiilor legale și deontologice.

(3) Suspendarea tratamentului pentru neplată nu exonerează pacientul de obligația achitării sumelor datorate și nici de răspunderea pentru eventualele consecințe generate de întreruperea tratamentului, în măsura permisă de lege.

(4) În cazul suspendării tratamentului pentru neplată, Clinica nu răspunde pentru agravarea afecțiunii cauzată de necontinuarea tratamentului.

#### **ART. 61 – RESTITUIREA SUMELOR ACHITATE**

(1) Restituirea sumelor achitate de pacient se realizează numai în situațiile prevăzute de lege sau de documentele aplicabile raportului juridic dintre Clinică și pacient.

(2) În cazul tratamentelor complexe ori al lucrărilor executate la comandă, restituirea sumelor se realizează cu respectarea condițiilor prevăzute în Politica privind plățile și avansurile și în celelalte documente aplicabile.

(3) Nu pot face obiectul restituirii contravaloarea serviciilor medicale deja prestate, a manoperelor efectuate, a materialelor utilizate ori a lucrărilor individualizate executate pentru pacient, cu excepția situațiilor prevăzute de lege.

#### **ART. 62 – RENUNȚAREA LA TRATAMENT**

(1) Pacientul poate renunța la continuarea tratamentului în orice moment, cu respectarea dreptului său de a decide asupra propriei persoane.

(2) În cazul renunțării la tratament, pacientul datorează contravaloarea serviciilor medicale deja prestate, a materialelor utilizate, a lucrărilor executate sau aflate în curs de execuție, precum și orice alte costuri deja angajate de Clinică în vederea executării planului de tratament, în condițiile legii și ale documentelor aplicabile.

(3) Condițiile privind restituirea sumelor, dacă este cazul, sunt prevăzute în Politica privind plățile și avansurile.

### **CAPITOLUL IX - GARANȚIA LUCRĂRILOR DENTARE ȘI LIMITAREA RĂSPUNDERII**

#### **ART. 63 – PRINCIPII GENERALE**

(1) Clinica depune toate diligențele necesare pentru furnizarea serviciilor medicale stomatologice în conformitate cu legislația aplicabilă, normele de bună practică medicală și standardele profesionale în vigoare.

(2) Actul medical reprezintă o obligație de diligență și nu o obligație de rezultat.

(3) Rezultatul tratamentului poate fi influențat de particularitățile biologice ale pacientului, de starea generală de sănătate, de gradul de cooperare al acestuia, de respectarea recomandărilor medicale și de alți factori independenți de voința Clinicii.

(4) Clinica nu garantează obținerea unui anumit rezultat funcțional sau estetic, cu excepția situațiilor în care o asemenea garanție este asumată expres, în scris.

#### **ART. 64 – GARANȚIA LUCRĂRILOR STOMATOLOGICE**

(1) Pentru anumite tratamente și lucrări stomatologice, Clinica poate acorda garanție, în condițiile prevăzute în Politica privind garanția lucrărilor dentare, anexă la prezentul Regulament.

(2) Politica privind garanția lucrărilor dentare stabilește, după caz:

- a) lucrările și tratamentele pentru care se acordă garanție;
- b) perioada de garanție;
- c) condițiile necesare pentru menținerea garanției;
- d) situațiile în care garanția nu este aplicabilă;
- e) procedura de analiză și soluționare a solicitărilor privind garanția.

(3) Politica privind garanția lucrărilor dentare completează prezentul Regulament și face parte integrantă din documentația contractuală a Clinicii.

#### **ART. 65 – OBLIGAȚIILE PACIENTULUI PRIVIND MENȚINEREA GARANȚIEI**

Pentru menținerea garanției acordate, pacientul are obligația să respecte toate condițiile prevăzute în Politica privind garanția lucrărilor dentare, precum și recomandările formulate de medicul curant pe parcursul tratamentului și ulterior finalizării acestuia.

#### **ART. 66 – LIMITAREA RĂSPUNDERII CLINICII**

Clinica nu răspunde pentru consecințele rezultate, direct sau indirect, din:

- a) furnizarea de către pacient a unor informații false, incomplete sau inexacte privind starea sa de sănătate;
- b) nerespectarea recomandărilor medicale sau a planului de tratament;
- c) întreruperea tratamentului ori refuzul efectuării etapelor recomandate de medic;
- d) neprezentarea la controalele periodice recomandate;
- e) nerespectarea obligațiilor prevăzute în prezentul Regulament sau în Politica privind garanția lucrărilor dentare;
- f) intervențiile, modificările sau tratamentele efectuate ulterior de alte persoane ori în alte unități medicale asupra lucrărilor realizate de Clinică;
- g) traumatisme, accidente sau alte evenimente externe și imprevizibile;
- h) particularitățile biologice individuale ale pacientului ori evoluția naturală sau imprevizibilă a afecțiunii;
- i) utilizarea necorespunzătoare de către pacient a lucrărilor protetice, implanturilor sau a altor dispozitive medicale;
- j) nerespectarea de către pacient a obligației de a limita agravarea propriei stări de sănătate ori deteriorarea lucrărilor dentare prin respectarea recomandărilor medicale;
- k) întârzierile generate exclusiv de laboratoare de tehnică dentară, furnizori ori alți terți asupra cărora Clinica nu exercită control, cu excepția situațiilor imputabile acesteia;

- l) imposibilitatea obținerii rezultatului dorit exclusiv ca urmare a particularităților anatomice, biologice sau fiziologice ale pacientului.

#### **ART. 67 – MODIFICAREA PLANULUI DE TRATAMENT**

(1) Pacientul înțelege și acceptă că planul de tratament este întocmit pe baza datelor clinice existente la momentul evaluării și poate fi modificat în funcție de evoluția stării de sănătate, de investigațiile suplimentare sau de constatările efectuate pe parcursul tratamentului.

(2) În cazul în care modificarea planului de tratament implică efectuarea unor manopere suplimentare ori modificarea costurilor estimate, pacientul va fi informat anterior efectuării acestora și, după caz, își va exprima consimțământul în condițiile legii.

#### **ART. 68 – LUCRĂRILE REALIZATE PRIN INTERMEDIUL LABORATOARELOR DE TEHNICĂ DENTARĂ**

(1) Lucrările protetice și alte dispozitive medicale personalizate pot fi realizate prin intermediul laboratoarelor de tehnică dentară autorizate, cu care Clinica colaborează.

(2) În situația în care, din motive obiective independente de voința Clinicii, laboratorul de tehnică dentară nu poate finaliza lucrarea în termenul estimat sau aceasta necesită ajustări ori refacere, Clinica va informa pacientul și va depune toate diligențele necesare pentru finalizarea tratamentului într-un termen rezonabil.

(3) Eventualele diferențe minore de culoare, translucență, textură ori alte particularități inerente procesului tehnologic de realizare a lucrărilor dentare nu constituie, prin ele însele, vicii ale lucrării, dacă aceasta corespunde standardelor profesionale și indicației medicale.

(4) Lucrările protetice realizate la comandă sunt dispozitive medicale personalizate și nu pot fi reutilizate ori destinate altor pacienți.

#### **ART. 69 – APLICAREA GARANȚIEI**

(1) Solicitățile privind acordarea garanției vor fi analizate de către Clinica în conformitate cu prevederile Politicii privind garanția lucrărilor dentare.

(2) În cazul în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute în Politica privind garanția lucrărilor dentare, Clinica va dispune măsurile de remediere corespunzătoare.

(3) Aplicarea garanției nu poate fi interpretată ca reprezentând recunoașterea unei culpe profesionale a Clinicii sau a personalului medical și nu aduce atingere drepturilor și obligațiilor părților prevăzute de lege.

### **CAPITOLUL X - CONFIDENȚIALITATEA ȘI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

#### **ART. 70 – PRINCIPII GENERALE**

- (1) Clinica prelucrează datele cu caracter personal și datele privind starea de sănătate a pacienților cu respectarea dispozițiilor Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR), a legislației naționale aplicabile și a normelor privind secretul profesional.
- (2) Datele cu caracter personal sunt prelucrate exclusiv în scopul furnizării serviciilor medicale, îndeplinirii obligațiilor legale ale Clinicii și pentru alte scopuri legitime prevăzute de lege.

#### **ART. 71 – CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIILOR MEDICALE**

- (1) Toate informațiile privind identitatea pacientului, starea sa de sănătate, diagnosticul, tratamentele efectuate și documentele medicale sunt confidențiale.
- (2) Personalul Clinicii are obligația de a păstra confidențialitatea acestor informații, inclusiv după încetarea raporturilor de muncă sau de colaborare, în condițiile prevăzute de lege.
- (3) Comunicarea informațiilor medicale către terțe persoane se realizează numai în condițiile expres prevăzute de lege ori cu acordul pacientului.

#### **ART. 72 – PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

- (1) În vederea furnizării serviciilor medicale, Clinica poate colecta și prelucra datele de identificare ale pacientului, date privind starea de sănătate, istoricul medical, imagini radiologice, fotografiile medicale și orice alte informații necesare desfășurării actului medical.
- (2) Datele sunt prelucrate numai în măsura în care sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar pentru scopurile în care sunt colectate.

#### **ART. 73 – DREPTURILE PERSOANEI VIZATE**

Pacientul beneficiază de toate drepturile prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv dreptul de acces, rectificare, restricționare, opoziție, portabilitate și celelalte drepturi prevăzute de lege, în măsura în care acestea sunt aplicabile prelucrării efectuate de Clinică.

#### **ART. 74 – NOTA DE INFORMARE PRIVIND PROTECȚIA DATELOR**

- (1) Informațiile detaliate privind prelucrarea datelor cu caracter personal sunt cuprinse în Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, document distinct care completează prezentul Regulament.
- (2) Nota de informare este pusă la dispoziția pacientului anterior sau cel târziu la momentul colectării datelor cu caracter personal.

#### **ART. 75 – DOCUMENTAȚIA MEDICALĂ**

- (1) Documentația medicală este păstrată și arhivată de Clinică în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute de legislația aplicabilă.
- (2) După expirarea termenelor legale de arhivare, Clinica poate proceda la distrugerea documentelor, în condițiile legii, fără obligația de a le păstra sau de a le pune ulterior la dispoziția pacientului.

## **ART. 76 – FOTOGRAFII ȘI ÎNREGISTRĂRI MEDICALE**

(1) În cadrul actului medical, Clinica poate realiza fotografiile medicale, imagini radiologice sau alte înregistrări necesare diagnosticului, planificării tratamentului, monitorizării evoluției ori documentării actului medical.

(2) Utilizarea acestor materiale în alte scopuri decât cele medicale se realizează numai în condițiile legii și, după caz, cu acordul expres al pacientului.

(3) Condițiile privind realizarea și utilizarea fotografiilor medicale sunt detaliate în Politica privind fotografiile și imaginile medicale, document care completează prezentul Regulament.

(4) Fotografiile și imaginile realizate în scop medical fac parte din documentația medicală a pacientului.

## **ART. 77 – SISTEMUL DE SUPRAVEGHERE VIDEO**

(1) În vederea asigurării securității persoanelor, protejării bunurilor și prevenirii incidentelor, Clinica utilizează un sistem de supraveghere video în incinta acesteia, cu respectarea dispozițiilor legale privind protecția datelor cu caracter personal.

(2) Sistemul de supraveghere video funcționează exclusiv în spațiile destinate accesului public și în alte zone în care monitorizarea este justificată de un interes legitim al Clinicii, cu respectarea dreptului la viață privată al pacienților, aparținătorilor și personalului.

(3) Nu sunt supravegheate video spațiile în care persoanele beneficiază de un nivel sporit de protecție a vieții private, precum grupurile sanitare, vestiarele sau alte încăperi similare.

(4) Imaginile înregistrate sunt prelucrate exclusiv în scopurile prevăzute la alin. (1), sunt accesibile numai persoanelor autorizate și sunt păstrate pentru perioada prevăzută de legislația aplicabilă și de politica internă a Clinicii privind supravegherea video.

(5) Informații suplimentare privind sistemul de supraveghere video, inclusiv temeiul prelucrării, perioada de stocare a imaginilor și drepturile persoanelor vizate, sunt cuprinse în Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal și în Politica privind supravegherea video, dacă aceasta există.

## **CAPITOLUL XI - SESIZĂRI, RECLAMAȚII ȘI SOLUȚIONAREA ACESTORA**

### **ART. 78 – DREPTUL DE A FORMULA SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII**

(1) Pacientul are dreptul de a formula sesizări, sugestii, reclamații sau orice alte solicitări privind serviciile medicale ori administrative furnizate de Clinică.

(2) Clinica încurajează soluționarea pe cale amiabilă a oricăror neînțelegeri apărute în relația cu pacienții, prin comunicare directă, transparentă și cu respectarea principiului buneicredințe.

### **ART. 79 – MODALITATEA DE DEPNERE A SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR**

(1) Sesizările și reclamațiile pot fi formulate în scris și transmise Clinicii prin oricare dintre următoarele modalități:

- a) prin e-mail;
- b) prin depunere la recepția Clinicii;
- c) prin poștă sau curier la sediul Clinicii;

(2) Pentru a putea fi analizată în mod corespunzător, reclamația va cuprinde, cel puțin:

- a) numele și prenumele pacientului;
- b) datele de contact;
- c) descrierea situației reclamate;
- d) data producerii evenimentului;
- e) orice documente sau informații relevante pentru soluționarea acesteia.

#### **ART. 80 – ANALIZAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR**

(1) Clinica analizează sesizările și reclamațiile cu obiectivitate, imparțialitate, confidențialitate și cu respectarea drepturilor tuturor persoanelor implicate.

(2) În vederea soluționării acestora, Clinica poate solicita pacientului sau altor persoane implicate informații ori documente suplimentare și poate efectua verificările interne pe care le consideră necesare.

(3) În situația în care pacientul nu transmite informațiile sau documentele solicitate într-un termen rezonabil, Clinica poate analiza sesizarea sau reclamația pe baza informațiilor și documentelor aflate la dispoziția sa.

#### **ART. 81 – RESPECTAREA LEGISLAȚIEI PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

(1) În relația cu pacienții care au calitatea de consumatori, Clinica respectă drepturile conferite acestora de legislația aplicabilă în materia protecției consumatorilor.

(2) Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor formulate de pacienții consumatori se realizează cu respectarea termenelor și procedurilor prevăzute de legislația aplicabilă în materia protecției consumatorilor, precum și a oricăror alte dispoziții legale incidente.

(3) Prevederile prezentului Regulament se completează de drept cu dispozițiile legislației privind protecția consumatorilor, în măsura în care aceasta este aplicabilă raportului juridic dintre Clinică și pacient.

#### **ART. 82 – COMUNICAREA RĂSPUNSULUI**

(1) Clinica va comunica răspunsul în condițiile și în termenele prevăzute de legislația aplicabilă.

(2) În situația în care soluționarea sesizării sau reclamației presupune efectuarea unor verificări suplimentare ori depinde de obținerea unor informații sau documente necesare, Clinica poate solicita completarea acestora, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile.

#### **ART. 83 – SOLUȚIONAREA AMIABILĂ**

(1) Clinica urmărește soluționarea pe cale amiabilă a oricăror neînțelegeri apărute în relația cu pacientii.

(2) Înainte de inițierea oricărui demers administrativ, judiciar sau extrajudiciar, părțile sunt încurajate să depună toate diligențele rezonabile pentru soluționarea amiabilă a diferendului.

(3) Prezentul articol nu aduce atingere dreptului pacientului de a se adresa autorităților competente ori instanțelor judecătorești, în condițiile legii.

#### **ART. 84 – EVIDENȚA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR**

(1) Clinica poate ține o evidență internă a sesizărilor și reclamațiilor formulate, în scopul analizării acestora, al îmbunătățirii calității serviciilor medicale și al îndeplinirii obligațiilor legale.

(2) Datele cu caracter personal prelucrate în cadrul procedurii de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor sunt prelucrate cu respectarea dispozițiilor legale privind protecția datelor cu caracter personal.

#### **ART. 85 – CARACTERUL PROCEDURII INTERNE**

(1) Procedura internă de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor are caracter administrativ și urmărește identificarea unei soluții amiabile între Clinică și pacient.

(2) Formularea unei sesizări sau reclamații nu suspendă de drept obligațiile asumate de părți și nu împiedică desfășurarea ori continuarea tratamentului, în măsura în care acesta poate fi efectuat în condiții de siguranță și cu respectarea prezentului Regulament.

(3) În funcție de natura sesizării sau reclamației și de împrejurările concrete ale cauzei, Clinica își rezervă dreptul de a efectua verificări suplimentare și de a adopta măsurile prevăzute de prezentul Regulament și de legislația aplicabilă.

### **CAPITOLUL XII - SUSPENDAREA, REFUZUL ȘI ÎNCETAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR MEDICALE**

#### **ART. 86 – PRINCIPII GENERALE**

(1) Clinica urmărește asigurarea continuității serviciilor medicale și desfășurarea actului medical în condiții de siguranță, profesionalism și respect reciproc.

(2) În situațiile prevăzute de lege și de prezentul Regulament, Clinica își rezervă dreptul de a refuza inițierea tratamentului, de a suspenda temporar furnizarea serviciilor medicale ori de a înceta relația cu pacientul.

(3) Exercițarea drepturilor prevăzute la alin. (2) se realizează cu respectarea legislației aplicabile, a normelor deontologice și a obligațiilor profesionale ale personalului medical.

#### **ART. 87 – REFUZUL INIȚIERII TRATAMENTULUI**

Clinica poate refuza inițierea tratamentului, inclusiv în următoarele situații:

- a) pacientul refuză să prezinte documentele necesare identificării;

- b) pacientul refuză completarea sau semnarea documentelor medicale ori administrative obligatorii;
- c) pacientul furnizează informații false, incomplete sau contradictorii privind starea sa de sănătate;
- d) solicitarea pacientului contravine legislației, normelor deontologice sau regulilor de bună practică medicală;
- e) tratamentul solicitat nu este indicat din punct de vedere medical;
- f) pacientul se prezintă într-o stare care nu permite desfășurarea în siguranță a actului medical;
- g) există orice alt motiv justificat, prevăzut de lege sau de prezentul Regulament.

#### **ART. 88 – SUSPENDAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR MEDICALE**

Clinica poate suspenda temporar furnizarea serviciilor medicale în cazul în care:

- a) pacientul nu respectă recomandările medicale esențiale pentru continuarea tratamentului;
- b) pacientul nu respectă obligațiile prevăzute de prezentul Regulament;
- c) pacientul nu se prezintă la controalele sau etapele de tratament stabilite, iar continuarea tratamentului poate afecta rezultatul acestuia;
- d) este necesară clarificarea unor aspecte medicale ori efectuarea unor investigații suplimentare;
- e) există motive obiective care împiedică temporar desfășurarea tratamentului.

#### **ART. 89 – ÎNCETAREA RELAȚIEI CU PACIENTUL**

Clinica poate decide încetarea relației cu pacientul, cu respectarea obligațiilor legale și deontologice, în cazul în care:

- a) pacientul manifestă în mod repetat un comportament agresiv, violent, amenințător sau jignitor;
- b) pacientul aduce atingere demnității, reputației ori integrității personalului Clinicii sau a altor pacienți;
- c) pacientul încalcă prevederile prezentului Regulament;
- d) pacientul utilizează în mod abuziv serviciile Clinicii;
- e) continuarea raportului medical nu mai este posibilă din cauza lipsei de colaborare dintre pacient și personalul medical;
- f) există alte motive justificate prevăzute de lege.

#### **ART. 90 – REFUZUL ACCESULUI ÎN INCINTA CLINICII**

Clinica poate refuza accesul unei persoane în incinta sa atunci când aceasta:

- a) se află în stare de ebrietate sau sub influența alcoolului, a substanțelor psihoactive ori a altor substanțe care îi afectează comportamentul sau discernământul;

- b) are un comportament agresiv, violent, amenințător, intimidant, ofensator ori discriminatoriu;
- c) perturbă sau este susceptibilă să perturbe desfășurarea activității medicale;
- d) refuză să respecte indicațiile personalului Clinicii ori prevederile prezentului Regulament;
- e) pune în pericol siguranța, sănătatea sau integritatea celorlalți pacienți, a însoțitorilor ori a personalului Clinicii;
- f) are o ținută necorespunzătoare caracterului unei unități medicale, care contravine normelor de igienă sau bunelor moravuri;
- g) există orice alt motiv justificat, prevăzut de lege sau de prezentul Regulament. Art. 83 – Situații excepționale

#### **ART. 91 – INFORMAREA PACIENTULUI**

În măsura în care împrejurările permit, Clinica va informa pacientul cu privire la motivele care au determinat refuzul, suspendarea sau încetarea furnizării serviciilor medicale.

#### **ART. 92 – REZERVAREA DREPTURILOR CLINICII**

Aplicarea măsurilor prevăzute în prezentul capitol nu exclude dreptul Clinicii de a solicita repararea prejudiciilor cauzate prin fapta pacientului și nici exercitarea oricăror alte drepturi conferite de lege sau de prezentul Regulament.

### **CAPITOLUL XIII - DISPOZIȚII FINALE**

#### **ART. 93 – APLICAREA REGULAMENTULUI**

(1) Prezentul Regulament se aplică tuturor pacienților, reprezentanților legali, însoțitorilor și oricăror alte persoane care accesează serviciile medicale furnizate de Clinică, în măsura în care prevederile sale le sunt aplicabile.

(2) Accesarea serviciilor medicale furnizate de Clinică presupune luarea la cunoștință și respectarea prevederilor prezentului Regulament.

#### **ART. 94 – DOCUMENTE COMPLEMENTARE**

(1) Prezentul Regulament se completează cu documentele și politicile interne ale Clinicii, inclusiv, dar fără a se limita la: Fișa de observație (Anamneza), Consimțământul informat general, Consimțămintele informativ specifice anumitor tratamente, Planul de tratament și devizul estimativ, Politica privind programările și anulările, Politica privind plățile și avansurile, Politica privind garanția lucrărilor dentare, Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, Politica privind supravegherea video, Politica privind fotografiile și imaginile medicale, orice alte documente interne adoptate de Clinică în vederea desfășurării activității sale.

(2) Documentele prevăzute la alin. (1) completează prezentul Regulament și se aplică în măsura în care sunt incidente raportului juridic dintre Clinică și pacient.

#### **ART. 95 – MODIFICAREA REGULAMENTULUI**

(1) Clinica își rezervă dreptul de a modifica sau completa prezentul Regulament ori de câte ori este necesar, în vederea adaptării acestuia la modificările legislative, organizatorice sau operaționale.

(2) Modificările intră în vigoare de la data aducerii lor la cunoștința publicului prin afișare la sediul Clinicii, publicare pe pagina de internet a acesteia ori prin orice alt mijloc de informare utilizat de Clinică, dacă legea nu prevede altfel.

#### **ART. 96 – RAPORTUL CU LEGISLAȚIA APLICABILĂ**

(1) Prevederile prezentului Regulament se completează cu dispozițiile legislației române și europene aplicabile în domeniul sănătății, protecției consumatorilor, protecției datelor cu caracter personal și cu orice alte dispoziții legale incidente.

(2) În cazul în care una sau mai multe dispoziții ale prezentului Regulament devin neconforme cu legislația în vigoare sau sunt declarate nule ori inaplicabile, celelalte dispoziții își păstrează valabilitatea și continuă să producă efecte, în măsura permisă de lege.

#### **ART. 97 – INTRAREA ÎN VIGOARE**

(1) Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării sale de către reprezentantul legal al Clinicii și produce efecte până la modificarea sau înlocuirea sa.

(2) Regulamentul este pus la dispoziția pacienților prin afișare la sediul Clinicii și/sau prin publicare pe pagina oficială de internet a acesteia, astfel încât aceștia să poată lua cunoștință de conținutul său înainte de accesarea serviciilor medicale.

(3) Versiunea în vigoare a prezentului Regulament este cea publicată pe pagina oficială de internet a Clinicii sau afișată la sediul acesteia.