DIALEX MEDICAL CENTER

Termeni și condiții

de accesare a serviciilor medicale

Versiune propusă la 11 noiembrie 2026

Acest document explică modul în care vă programați, cum aflați ce este decontat sau cât aveți de plătit și cum puteți solicita documente medicale ori transmite o sesizare.

1 Datele clinicii și domeniul de aplicare

Denumire	Dialex Medical Center S.R.L.
CUI	45239378
Reg. Comerțului	J2021003817132
Adresa clinicii	str. Ovidiu nr. 7, Techirghiol, județul Constanța
Recepție	0241 234 000 / 0799 234 000
Site	dialexmedical.ro

Termenii se aplică serviciilor furnizate de Dialex Medical Center, inclusiv consultațiilor, investigațiilor și procedurilor în ambulatoriu, precum și spitalizării de zi, în măsura în care serviciul este disponibil. Pentru serviciile furnizate de un partener se aplică și condițiile comunicate de acesta pentru activitățile pe care le realizează.

2 Programări și prezentarea la clinică

Programările se pot solicita telefonic sau la recepție. Programul recepției este **luni–vineri, 08:00–20:00**. Programul medicilor diferă în funcție de specialitate și disponibilitate.

La confirmare, recepția comunică data, ora și, după caz, medicul, regimul de plată, documentele necesare și indicațiile de pregătire disponibile. Formularul de contact de pe site permite trimiterea unui mesaj. Programarea este stabilită după confirmarea de către clinică.

Vă rugăm să vă prezentați la ora stabilită, cu actul de identitate și documentele comunicate. Dacă nu puteți ajunge, anunțați recepția cât mai curând pentru anulare sau reprogramare. În caz de întârziere, recepția verifică dacă vizita se poate efectua sau vă propune un alt interval disponibil.

Unele consultații pot dura mai mult decât estimarea inițială. Dacă apare o întârziere semnificativă sau clinica trebuie să anuleze o vizită, recepția vă informează de îndată ce este posibil și vă oferă o alternativă, în funcție de disponibilitate.

3 Situații de urgență

În caz de urgență medicală, apelați 112.

Canalele de programare și formularul de contact sunt destinate solicitărilor obișnuite. Dacă apare o urgență în clinică, anunțați imediat personalul.

4 Tarife și servicii cu plată

4.1 Tariful serviciului solicitat

Tarifele sunt exprimate în lei și sunt afișate la recepție. La programare, recepția comunică tariful pentru serviciul care poate fi identificat atunci. Înainte de prestare, clinica confirmă tariful aplicabil și explică ce este inclus. Dacă există o diferență față de tariful comunicat anterior, clinica o clarifică înainte ca pacientul să decidă dacă acceptă serviciul.

4.2 Investigații sau proceduri propuse în cabinet

Dacă în timpul consultației medicul recomandă o investigație sau o procedură cu plată separată, medicul explică indicația medicală. Înainte de efectuare, clinica comunică denumirea serviciului, tariful unitar, unitatea de tarifare, numărul de unități, eventualele costuri distincte ale materialelor sau produselor și suma totală de achitat.

De exemplu, pentru o procedură tarifată pe articulație, se comunică tariful pe articulație, numărul de articulații tratate și totalul. Dacă planul se modifică înainte de efectuarea unei etape suplimentare cu plată, clinica comunică noul total și solicită acordul pacientului înainte de acea etapă.

Pentru procedurile programabile cu plată, clinica consemnează informarea privind costul și acordul expres al pacientului sau al reprezentantului său, într-o formă care poate fi verificată. Acordul privind costul este distinct de consimțământul medical. Dacă refuzați serviciul suplimentar, se achită serviciile cu plată acceptate și efectuate până la acel moment.

4.3 Documente fiscale și diferențe de tarif

Clinica emite documentul fiscal aplicabil modalității de plată și factura la cerere, potrivit legii. Documentele de plată trebuie să permită identificarea serviciilor achitate și verificarea sumei. Dacă un document fiscal afișează o denumire generică ori o poziție agregată, recepția furnizează, la cerere, o detaliere scrisă a serviciilor, unităților, tarifelor și totalului, pe baza evidențelor clinicii. Erorile fiscale se corectează potrivit legii.

Dacă suma încasată diferă de cea acceptată sau include un serviciu neefectuat, puteți solicita verificarea la recepție. Clinica verifică informațiile comunicate, serviciile efectuate și documentele de plată și, după caz, corectează documentele sau restituie suma încasată necuvenit.

5 Servicii decontate prin CAS

Decontarea se verifică pentru serviciul concret, medicul și programul contractat, potrivit regulilor aplicabile și disponibilității. Vă rugăm să precizați la programare că doriți acces prin CAS. Recepția vă comunică documentele necesare, inclusiv, după caz, actul de identitate, biletul de trimitere valabil și cardul de sănătate sau documentul care îl înlocuiește. Se aplică excepțiile prevăzute de lege.

Un serviciu suplimentar care poate fi acordat legal contra cost se prezintă distinct înainte de prestare. Dacă programarea în regim CAS nu este disponibilă, clinica vă comunică opțiunile existente. Trecerea la regim privat presupune informarea privind tariful și acceptarea expresă înainte de prestare. Clinica nu percepe tarife suplimentare pentru serviciile decontate pentru care legea interzice astfel de plăți.

6 Spitalizare de zi și analize de laborator

Pentru spitalizarea de zi, echipa confirmă disponibilitatea, indicația medicală, documentele și condițiile de acces. Disponibilitatea în regim CAS se verifică distinct pentru spitalizarea de zi, în funcție de existența unui contract aplicabil. Pentru orice serviciu oferit în regim privat, tariful și serviciile incluse se comunică înainte de acceptare.

Pentru analizele recoltate în colaborare cu Clinica Sante, pacientului i se comunică cine efectuează analizele, cui îi plătește, cum primește rezultatele și pe cine poate contacta pentru clarificări. Tariful și regimul de decontare se verifică pentru analizele solicitate.

7 Drepturile pacientului și consimțământul medical

Pacientul are dreptul la respect, confidențialitate și informații clare despre starea sa de sănătate, intervenția propusă, riscuri și alternative, în condițiile legii. Pacientul poate cere o a doua opinie și poate refuza sau opri o intervenție medicală în condițiile legii, după ce i se explică efectele deciziei. Consimțământul se obține în forma cerută de lege. Programarea are rol administrativ.

În cazul minorilor sau al persoanelor care necesită reprezentare, clinica verifică identitatea pacientului și calitatea persoanei care îl reprezintă, după caz. Consimțământul se obține potrivit legii, cu respectarea excepțiilor aplicabile. Persoana care însoțește un minor îl supraveghează în spațiile comune.

Pentru siguranța tuturor și protejarea confidențialității, vă rugăm să respectați indicațiile personalului și intimitatea celorlalți pacienți. Fotografierea, filmarea și distribuirea imaginilor sau datelor altor persoane se supun regulilor legale privind viața privată.

8 Rezultate și protecția datelor

La efectuarea investigației, clinica vă comunică modalitatea și termenul estimat de eliberare a rezultatelor. Documentele și datele medicale se comunică după verificarea identității și a dreptului de acces. Puteți înregistra la recepție o cerere scrisă pentru copii ale documentelor medicale personale. Copiile se eliberează **în cel mult 48 de ore** de la înregistrarea cererii, conform normelor aplicabile.

Datele personale sunt prelucrate în condițiile GDPR și ale legislației medicale. Consultați informarea de confidențialitate a clinicii. Pentru solicitări care includ documente medicale sau alte date sensibile, cereți recepției canalul adecvat de transmitere.

Politica de confidențialitate Dialex Medical Center

9 Sesizări și actualizarea termenilor

Puteți depune o sesizare scrisă la recepție sau solicita îndrumare prin pagina de contact. Menționați data vizitei, serviciul, situația reclamată și o modalitate de răspuns. Clinica înregistrează sesizarea și comunică răspunsul în termenul legal aplicabil, dacă există, sau într-un termen rezonabil. Vă puteți adresa și autorității competente, potrivit obiectului sesizării, ori instanței competente.

Versiunea aplicabilă se publică pe site și se pune la dispoziție la recepție. Actualizările se aplică de la data indicată, cu respectarea drepturilor legale și a condițiilor deja acceptate.