



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

25^{ani}

Ghidul abonatului.

Beneficii și servicii

Cuprins

Accesarea serviciilor medicale din Rețea

----- p.3

Alte avantaje ale abonamentului

----- p.8

Răspunsuri la întrebările tale

----- p.11

Grijă și prevenție cu abonamentele medicale

----- p.15

Cum accesezi
serviciile
medicale din
Rețea?



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

25^{ani}

Cum te programezi?

REGINA MARIA îți pune la dispoziție 3 variante de programare. Alege-o pe cea potrivită ție.

Dacă timpul de așteptare din Call Center este mai mare decât în mod obișnuit, vei primi opțiunea de a fi sunat înapoi.

Pe www.reginamaria.ro poti sa vezi în timp real timpul de așteptare din Call Center.

1 Contact Center: 021 9268

Număr apelabil din rețelele mobile.

Serviciu de Call Back

După apelarea numărului de Call Center, apasă **tasta 9** și închide. Vei fi sunat ulterior de un operator, evitând astfel să aștepti la telefon.

Program

Luni – Vineri, 07:30 – 21:00

Sâmbătă – Duminică, 08:00 – 20:00

2 Online: Portal Contul meu și App Regina Maria

Te programezi folosind portalul Contul meu, de pe desktop sau din aplicația Regina Maria. Vizualizezi specialitățile și intervalele orare disponibile, alegi ziua și ora pentru consultație, fără să mai suni în Call Center

Portalul îți oferă acces la dosarul medical electronic, te ajută să te programezi și în Clinica Virtuală, să întrebi un medic, dar și să plătești online o factură (dacă este cazul).

3 Online: website www.reginamaria.ro

Cu un simplu click din pagina principala a siteului Regina Maria, pe butonul “Programări”.

Înregistrezi cererea de programare completând formularul, iar un reprezentant REGINA MARIA te va contacta în cel mai scurt timp, pentru solicitările trimise de luni până vineri în intervalul 08:00 – 20:00.

Cum accesezi serviciile REGINA MARIA?



Am nevoie de o programare

Programare Online din aplicația pentru mobil „**Contul meu**” sau pe www.reginamaria.ro - „**Programare online**” din pagina principală.

Call Center

021 9268 sau ***9268**

Program:

Luni – Vineri: 09:00 – 18:00

Sâmbătă: 09:00 – 15:00

Programare la unul din **partenerii Regina Maria**

www.reginamaria.ro/clinici-partenere.ro



Am nevoie de un sfat medical

„Întreabă un medic”

Chat online live cu un medic, accesând Aplicația de mobil Regina Maria sau „**Contul meu**”

www.reginamaria.ro/intreaba-un-medic

Accesează **Asistentul Virtual Regina Maria** pentru a afla cum poate fi diagnosticată și tratată afecțiunea ta.

<https://symp.reginamaria.ro/>



Am o urgență medicală

Urgențe Majore:
112

Număr unic de urgențe

Urgențe Minore:
HOTLINE MEDICAL
021 9942

Urgențe care nu pun viața în pericol. În funcție de tipul urgenței, medicul te poate ajuta astfel: oferă un sfat medical și indică o consultație de urgență.



Asistență specializată din partea echipelor suport

Echipele **Customer Success** este alături de tine și te ajută rapid cu clarificări și informații detaliate privind includerile/discount-urile din abonamentul tău sau alte servicii Regina Maria.

customersupport@reginamaria.ro

Timp maxim de răspuns: 8 ore

Pentru feedback și situații care necesită clarificări poți apela cu încredere la echipa de **Customer Experience:**

- Accesează www.reginamaria.ro/suport și completează formularul;
- Intră în [contul tău](#) sau în aplicația de mobil Regina Maria, disponibilă în App Store, Play Store și App Gallery la secțiunea Suport;
- Contactează-ne telefonic la 021 9268 și mesajul tău va fi preluat de un operator din Call Center.

Cum anulezi o programare?

Uneori se întâmplă ca în viața de zi cu zi să apară situații neprevăzute. De aceea, este bine să știi care sunt cele 4 metode simple prin care poți anula o programare.

1 SMS

Răspunzi cu cifra 1 la SMS-ul de reamintire a programării primit de la 1778, cu o zi înainte de programare.

2 Call center

Apelezi direct numărul de call center, 021 9268 sau *9268.

3 Contul meu

Din aplicația pentru mobil "Contul meu". Programările efectuate din aplicație, pot fi anulate doar de acolo.

4 Mail

Accesezi link-ul pentru anularea programării, din e-mailul de confirmare a programării.

Ce faci în caz de urgență?

Apelează la unul dintre numerele de mai jos, în funcție de problema sau de simptomele pe care le prezinți.

112

Pentru urgențe majore

021 9942

Hotline medical.
Pentru urgențe minore, care nu pun viața în pericol

021 9268

Contact Center Regina Maria
Pentru programări și informații medicale

Cum folosești hotline-ul 24/7?

Sistemul nostru integrat de medicină de urgență este conceput pentru a garanta îngrijiri medicale într-un mod rapid și eficient, printr-un circuit complet. Astfel, punem la dispoziția pacienților noștri un Hotline Medical disponibil 24h/7. În funcție de tipul urgenței, medicul care preia apelul, te poate ajuta astfel:



oferă un
sfat
medical



indică o
consultație de
urgență



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

25^{ani}

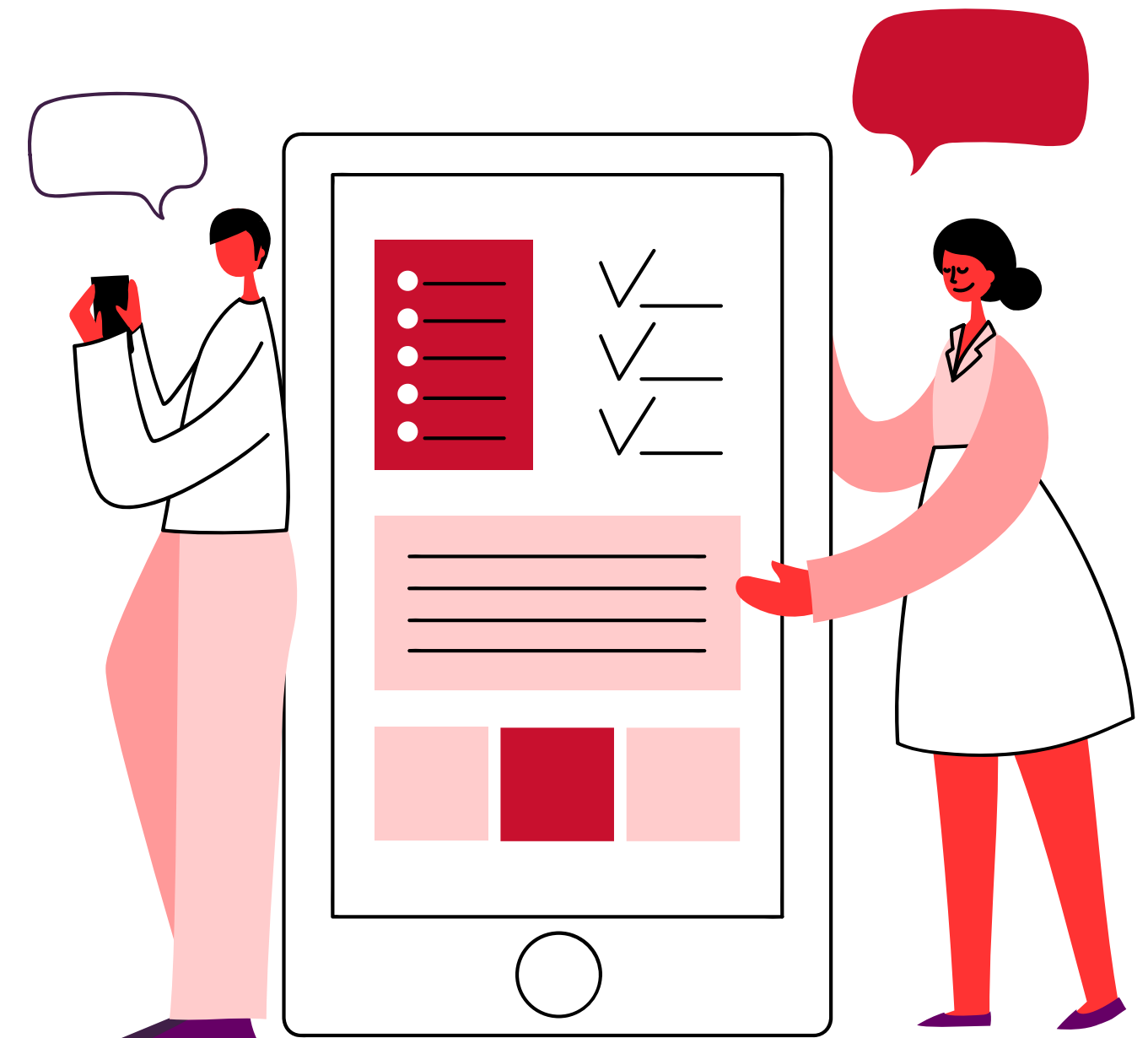
Alte avantaje ale
abonamentului
Regina Maria



Ce îți oferă Contul tău de Regina Maria?

- **Dosarul medical electronic.** Acces la istoricul tău medical, consultații, rezultatele analizelor și recomandări medicale.
- **Asociezi contul copilului tău** pentru a avea acces oricând la istoricul lui medical și la programări.
- **Programări online.** Te programezi rapid la medic, direct de pe telefon sau calculator, online sau prin aplicație, fără a mai apela în Call Center.
- **Ai controlul abonamentului tău.** Afli ușor dacă investigația / medicul / clinica aleasă sunt incluse în abonament (integral sau cu discount) sau nu și ai acces oricând la Dosarul tău medical complet. Mai exact, la toate consultațiile și investigațiile, la diagnostic și rețetele primite.
- **Self check-in.** Scurtezi timpul de așteptare pentru că afli rapid cabinetul în care ai programare și nu mai este nevoie să te prezinți la recepție.
- **Facturi și plăți.** Acces direct la facturi și posibilitatea de plata online.
- **Chat.** Ghidul tău digital (Maria), cu ajutorul căruia te poți programa / anula o programare și afla informațiile care te interesează.

Poți accesa portalul Contul tău în două moduri: website www.reginamaria.ro și aplicația Regina Maria, disponibilă pe Android și iOS.



Clinica Virtuală



Consultații online la peste 500 de medici specialiști din Rețeaua de sănătate Regina Maria.



Peste 40 de specialități medicale, precum medicină generală, internă și de familie, cardiologie, pediatrie, gastroenterologie, ORL, endocrinologie, dermatologie, psihologie, nutriție și boli metabolice, medicina muncii.



Clinica Virtuală îți oferă acces la opinii medicale, recomandări de investigații suplimentare, chiar și recomandări de medicație, în cazul în care sunt necesare. Acestea se vor regăsi în dosarul medical al fiecărui pacient.

Beneficiile consultațiilor online

- Poți accesa consultația online de acasă, de pe telefon, tabletă și computer, fără să te deplasezi în clinică.
- Ai acces la programări atât din Contul meu Regina Maria, cât și din aplicația de mobil.
- Comunici rapid și sigur cu un medic din orice locație Regina Maria, la nivel național.
- Consultația este salvată în istoricul tău medical și ai acces oricând la raportul medical.



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

25^{ani}

Răspunsuri la
întrebările tale



Pot accesa serviciile medicale oriunde în țară?

Prin rețeaua noastră de clinici proprii și peste 310 clinici partenere, îți oferim acoperire națională pentru ca tu să ai acces oriunde la servicii medicale la cele mai înalte standarde. Clinicile partenere pot fi contactate direct pentru programări.

Consultă lista clinicilor noastre partenere aici: www.reginamaria.ro/clinici-partenere

Poți oricând accesa și Clinica Virtuală pentru consultații, controale, inclusiv de medicina muncii.

Pot primi un sfat medical online?

În anumite situații, autodiagnosticarea poate fi mai periculoasă decât boala.

Pentru a evita această situație, REGINA MARIA îți pune la dispoziție un nou instrument pentru sănătatea ta: platforma online „Întreabă un medic”, unde primești răspuns de la medicii noștri în 24 de ore.

Mai multe informații poți găsi aici: www.reginamaria.ro/intreaba-un-medic

Pot veni cu trimiteri medicale din afara Rețelei?

Da, poți veni cu trimiteri de la medici din afara Rețelei, însă pe baza acestora vei beneficia doar de un discount conform tipului tău de abonament.

Pentru a beneficia de servicii și investigații incluse cu discount 100% în pachetul tău medical, este necesară o trimitere din partea unui medic din Rețeaua REGINA MARIA.

Dacă ai un abonament Premium poți veni și cu trimitere din afara rețelei.

Aveți contract cu CNAS?

La REGINA MARIA poți efectua o gamă largă de investigații, analize de laborator și servicii medicale decontate prin Casa Națională a Asigurărilor de Sănătate.

Pentru aceasta, ai nevoie de un bilet de trimitere de la medicul tău de familie sau de la un medic specialist în contract cu CNAS.

Este necesară prezentarea cardului de asigurat CNAS la recepția clinicii.

Există mai multe categorii de medici?

În cadrul Rețelei există mai multe tipuri de programe:

- Program dedicat Diviziei Abonamente, medici pe care îi poți accesa oricând, conform tipului tău de abonament;
- Program Parteneriat Academic, medici care îți pot oferi sfaturi suplimentare în tratarea afecțiunilor complexe și la care poți avea acces gratuit sau cu discount conform tipului tău de abonament;
- Program Second Opinion: reprezintă medici cu o experiență deosebită în actul medical, la care poți apela pentru o a doua opinie.

Pot să-mi abonez familia în Regina Maria?

Da, există această posibilitate.

Pentru mai multe informații despre cum poți face asta, consultanții Regina Maria îți stau cu drag la dispoziție.

Cum pot da feedback Rețelei Regina Maria?

Pentru că parerea pacienților noștri este foarte importantă pentru noi, îți punem la dispoziție câteva canale prin care primim recomandări, sugestii sau întrebări.

1 Online

Prin formularul de feedback de pe site sau din "Contul Meu" sau pe pagina de FB.

2 Clintelica

Chestionarul de satisfacție primit pe mail după vizita în locațiile noastre.

3 Aplicația de mobil

Ne poți da feedback direct din app Regina Maria, disponibilă atât pe iOS, cât și pe Android.

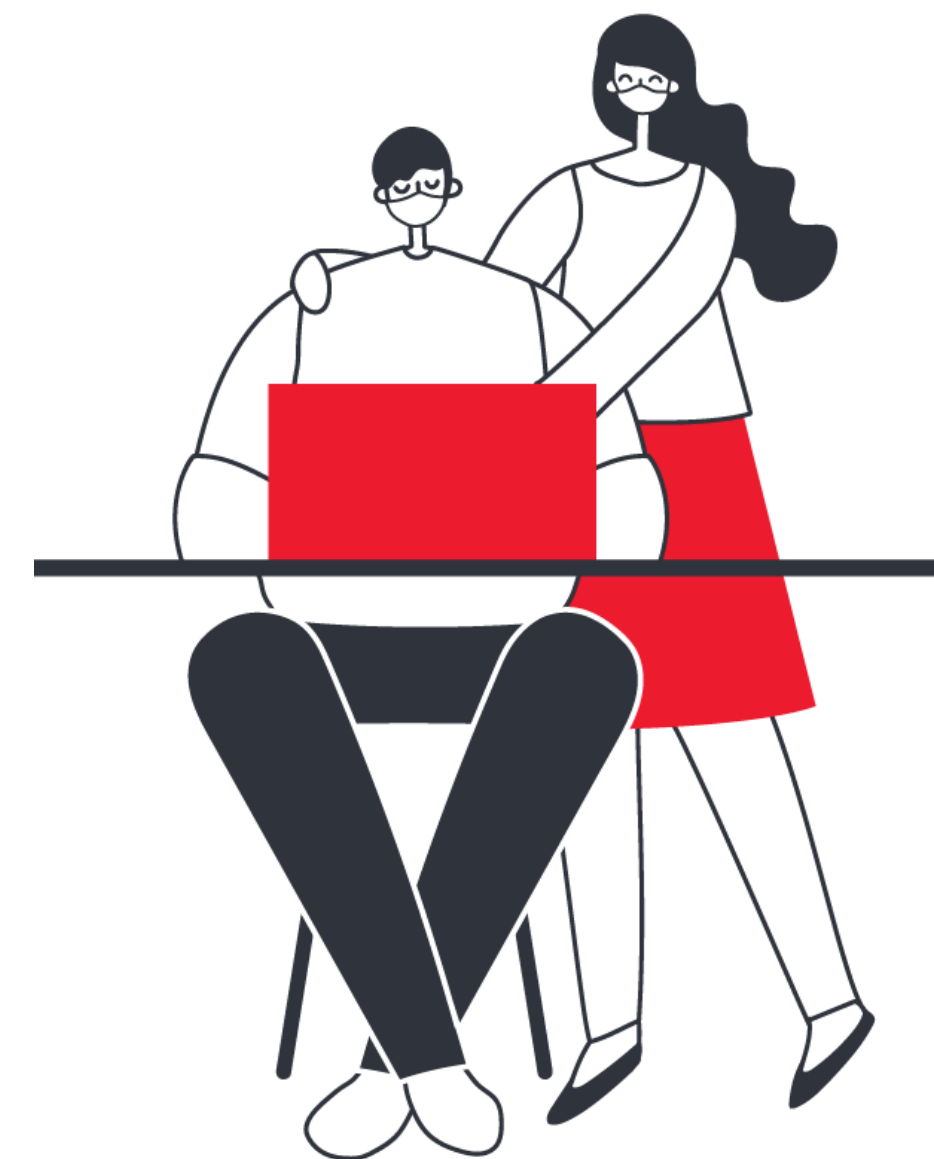
4 Call center

Ești important pentru noi, așa că ajută-ne să facem lucrurile mai bine și sună-ne la 021 9268.

Ce este și ce nu este abonamentul Regina Maria?

Abonamentul înseamnă prevenție și sănătate. Înseamnă grijă pentru tine și cei dragi ție.

Pe lângă întrebările de mai sus, pentru că ne dorim să fii cât mai lipsit de griji, și să primești informații corecte și complete despre ce este și ce nu este abonamentul tău, am realizat un manual de utilizare a abonamentului, sub forma unui serial online în 8 episoade, prezentat de actrița de stand-up comedy Maria Popovici. (<https://www.reginamaria.ro/abonamente/ce-este-abonamentul>).

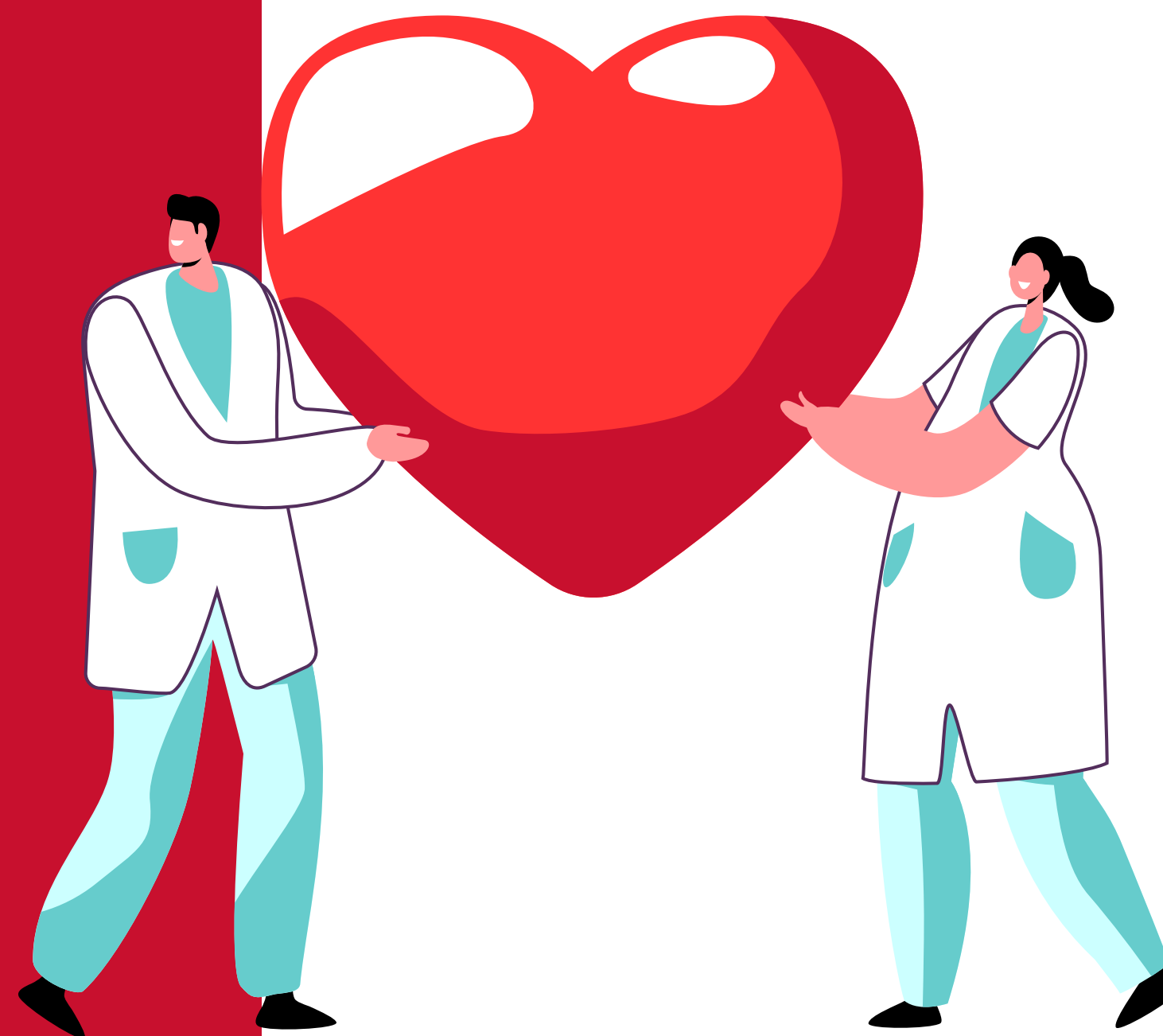




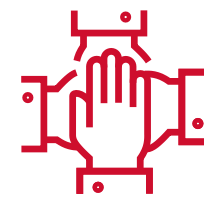
REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

25^{ani}

Grija și prevenție cu
abonamentele
medicale



De ce este importantă prevenția?



CONTRIBUIE

la dezvoltarea unui obiceiuri sănătoase de viață



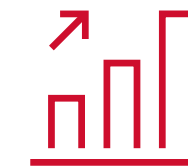
AJUTĂ

la depistarea timpurie a mai multor afecțiuni grave



REDUCE

cheltuielile suportate pentru tratament sau costurile care puteau fi preîntâmpinate



CONDUCE

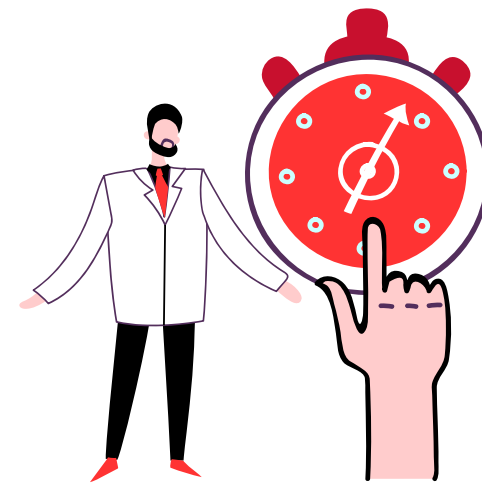
la creșterea speranței de viață și la o mai bună calitate a vieții



OFERĂ

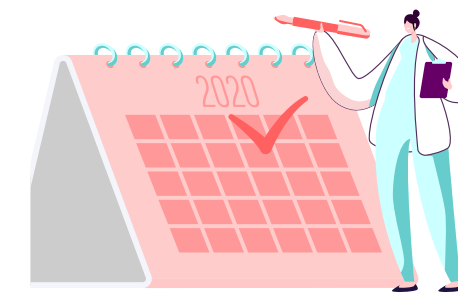
tratament specializat în siguranță, la cei mai buni medici

Prevenție prin abonamente medicale



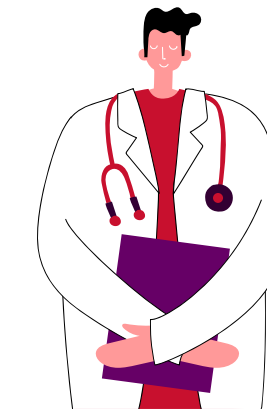
6 ani

este decalajul dintre
România și alte state din
Europa de Vest în privința
speranței de viață



10%

dintre adulți au descoperit
o nouă afecțiune în
ultimele 12 luni, după o
vizită de prevenție la
medic



71%

dintre deținătorii de
abonamente ajung la medic cel
puțin o dată / an pentru
controale de rutină vs 54%,
persoanele fără abonament.



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

25 *ani*