

Stimata Doamna,

Va multumim pentru intentia de a colabora cu clinica **austromed**!

Clinica **Austromed** asigura clientilor din Romania servicii de diagnostic si tratament in colaborare cu medici universitari ai spitalului AKH Viena carora pacienti din intreaga lume le datoreaza revenirea la o viata normala. **Austromed** nu propune o lume medicala idealizata, rupta din reclame fanteziste, ci una a normalitatii in care relatia pacient-medic se bazeaza pe profesionalism, incredere, rabdare si naturaletea comunicarii.

Medicina este o misiune umanitara, pe cat de complexa, pe atat de supusa marilor raspunderi. Asumarea acestor raspunderi de catre medicii nostrii parteneri presupune o disciplina procedurala. De aceea, premergator organizarii serviciilor solicitate de Dvs, va rugam sa cititi premisele procedurale de mai jos.

## 1. INFORMATII PRELIMINARE LEGATE DE PACIENT

Pentru a planifica serviciile medicale, trebuie clarificata problema de sanatate a pacientului. In acest sens rugam pacientul<sup>1</sup> sa completeze [in limba engleza medicala](#) (in cele ce urmeaza prin "engleza" se va subintelege sintagma "engleza medicala") formularul din anexa cu urmatoarele informatii:

- (a) datele personale ale pacientului
- (b) descrierea/istoria problemei de sanatate pentru care pacientul solicita evaluarea/diagnosticarea/tratamentul
- (c) eventuale boli cronice, reactii alergice de care sufera pacientul si de cand.

Pacientul va consolida informatiile (b) si (c) cu documente medicale relevante de care dispune, traduse [in engleza](#), precum:

- rapoarte de externare si scrisori medicale
- rezultate de laborator, imagistice si/sau endoscopice si interpretarea acestora de catre medicul curant
- rezultate de explorari functionale.

### **Formatul si transmiterea informatiilor medicale**

Informatiile de mai sus vor fi livrate in format electronic. In format [MS Office Word](#) vor fi livrate: formularul cu informatiile (a)-(c) si traducerile in engleza ale documentelor medicale aferente. In format [PDF](#) se vor anexa copiile documentelor medicale originale care au stat la baza traducerilor. Imaginile RMN, CT, roentgen, ecografice si/sau videoscopice vor fi furnizate in formatul electronic emis de prestatorul serviciilor de imagistica.

Pentru operativitate si comoditate, recomandam pacientului sa transmita informatiile medicale prin e-mail, la adresa [amh@austromed.ro](mailto:amh@austromed.ro). Daca pacientul nu poate transmite un volum mare de date (de ex. imagini CT), **Austromed** il poate consilia cu privire la utilizarea serviciului de transfer de date "[transfer.ro](#)". Desigur, pacientul poate stoca informatiile medicale si pe medii digitale - **CD-ROM** , **DVD** sau **memory stick** - pe care le poate trimite prin posta sau depune la receptia punctului de lucru al clinicii **Austromed** din str. Mihai Eminescu 156, sector 2, Bucuresti.

---

<sup>1</sup> in chestiuni organizatorice si administrative pacientul poate imputernici un reprezentant in relatia cu Austromed - in cele ce urmeaza prin "pacient" se va subintelege si un astfel de reprezentant

### **Traduceri autorizate**

Daca pacientul nu poate elabora/traduce in limba engleza informatiile medicale, **Austromed** ii sta la dispozitie cu propriul serviciu de traduceri autorizate. Pretul unitar al traducerilor este de **25 lei** pe pagina, la care se adauga TVA. Daca alege solutia traducerilor prin **Austromed**, pacientul va trimite toate documentele cu informatii medicale in limba romana prin e-mail la adresa [amh@austromed.ro](mailto:amh@austromed.ro), solicitand traducerile autorizate.

### **Documente pe suport de hartie**

Pacientul poate alege sa predea informatiile medicale pe suport de hartie. In acest caz informatiile vor fi transpuse in format electronic de catre **Austromed** contra unui pret unitar de 1 leu/pagina, la care se adauga TVA.

## **2. RASPUNDEREA DIAGNOSTICULUI**

Pacientul ia la cunostiinta de faptul ca medicii vienezi nu vor diagnostica pacientului de la distanta nici daca informatiile medicale preliminare ar fi clare si suficiente pentru un diagnostic. Informatiile medicale preliminare slujesc exclusiv planificarii serviciilor medicale prestabile pacientului in Viena. Chiar daca vor considera ca informatiile preliminare sunt clare si suficiente pentru a contura un diagnostic, medicii vienezi vor propune, fara exceptie, examinarea pacientului la fata locului, in Viena. Numai examinarea nemijlocita a pacientului asigura fundamentul medical si juridic solid pentru un diagnostic corect si un tratament eficace.

Se intampla uneori si, in general, la insistentele pacientului, ca medicii vienezi sa exprime de la distanta o opinie verbala cu privire la informatiile medicale preliminare. O astfel de opinie (numita in continuare “**opinia preliminara**”) este strict informala si fara garantii. Printr-o opinie preliminara nici medicii vienezi, nici Austromed nu isi asuma vreo raspundere fata de pacient. O opinie preliminara se bazeaza pe informatii neactuale, incomplete, incerte, neverificabile si insuficient corelate si poate fi infirmata mai tarziu in urma examenilor aprofundate. Intr-o atare situatie, pacientul se obliga - daca semneaza prezentul document - sa nu aduca prejudicii de imagine medicilor vienezi si **Austromed**, criticand o eventuala opinie preliminara fata de terti, in public sau mass-media. Incalcarea acestei obligatii atrage pacientului plata de daune-interese.

## **3. TERMENUL SERVICIILOR MEDICALE**

Solicitarile de spitalizare in spitalele/clinicile cu renume din Viena, precum Spitalul Universitar AKH, au devenit extrem de frecvente din cauza avalanse de pacienti din tari cu sistem de sanatate deficitar. Unele sectii ale spitalelor vieneze fac cu greu fata solicitarilor. In aceste conditii timpul de asteptare pana la stabilirea unui termen de prestare a serviciilor solicitate, poate fi si de cateva luni.

Prin relatia sa privilegiata cu medici cheie, **Austromed** poate reduce durata acestei asteptari la 1-3 saptamani. Cu toate acestea, pot aparea si situatii, precum suprapunerea mai multor cazuri complexe care blocheaza capacitatea spitalului/clinicii sau necesitatea colaborarii mai multor specialisti a caror disponibilitate simultana este greu de realizat. In astfel de situatii asteptarea pacientului se poate prelungi in mod exceptional la 4-6 saptamani. Chiar daca astfel de situatii sunt rare, rugam pacientul sa tina cont de posibilitatea aparitiei lor.

## **4. CHELTUIELI PRELIMINARE**

In faza pana la planificarea serviciilor solicitate de pacient, **Austromed** va avea in mod necesar cheltuieli, numite in cele ce urmeaza “**cheltuielile preliminare**”. Cheltuielile preliminare sunt cauzate de (enumerarea de mai jos este exemplificativa, nu exhaustiva):

- (a) Verificarea de catre medicii **Austromed** a informatiilor medicale remise de pacient, sinteza si prezentarea lor comisiei medicale din Viena, propunerea medicului vienez coordonator care, dupa caz, va intruni o echipa interdisciplinara in vederea evaluarii preliminare. Medicii **Austromed** sunt de nationalitate germana si comunica direct cu echipele de medici din AKH Viena.
- (b) Participarea **Austromed** alaturi de echipa interdisciplinara de medici vienezi la evaluarea preliminara a informatiilor medicale si la planificarea serviciilor medicale prestabile pacientului. Sunt incluse aici si cheltuielile cauzate de deplasarile personalului **Austromed** intre sediul din Viena si spitalul/clinica vieneza in care se desfasoara evaluarea;
- (c) Toate comunicari telefonice, prin fax si/sau e-mail pe care **Austromed** le efectueaza in interesul pacientului, inclusiv timpul consumat pentru comunicare;
- (d) Estimarea costurilor serviciilor si elaborarea ofertei de servicii medicale (in limba romana) in baza planului de servicii propus de medicii vienezi;
- (e) Rezervarea termenelor serviciilor medicale pana la confirmarea lor de catre pacient.

Cheltuielile preliminare sunt fixate la valoarea de 105 Euro plus TVA. Riscul ca activitatile preliminare (a) - (e) sa coste mai mult va fi suportat de **Austromed**.

Daca pacientul accepta prezentele premize de colaborare, **Austromed** ii va emite pentru acoperirea cheltuielilor preliminare o factura de avans cu valoarea de 105 Euro plus TVA, achitabila in lei, conform cursului de schimb leu:euro afisat de BNR la data facturarii. Pacientul se obliga sa plateasca factura de avans, astfel incat suma facturata sa fie in contul **Austromed** in cel mult de 7 (sapte) zile lucratoare de la data facturarii. In cazul neachitarii la termen a avansului **Austromed** isi rezerva dreptul de a termina unilateral si imediat colaborarea.

Cheltuielile preliminare sunt generate exclusiv la cererea si in interesul pacientului si iau nastere independent de concluzia la care vor ajunge medicii vienezi dupa evaluarea informatiilor medicale preliminare. De aceea, banii platiti pentru acoperirea cheltuielilor preliminare nu vor fi inapoiati pacientului, daca pacientul renunta la serviciile **Austromed**, indiferent de motivul renuntarii.

## 5. OFERTA DE SERVICII MEDICALE

Dupa achitarea facturii de avans, conform (4), pacientul va livra clinicii **Austromed** informatiile medicale solicitate la punctul (1). In baza acestor informatii medicii **Austromed** stabilesc, conform (4-a), disciplina medicala principala si medicul universitar coordonator din cadrul spitalului AKH Viena. Medicul coordonator, asistat la nevoie de o echipa medicala interdisciplinara, aprofundeaza informatiile medicale livrate de pacient si planifica serviciile clinice si paraclinice potrivit nevoilor pacientului. In functie de complexitatea cazului serviciile pot fi prestate in clinici private ale medicilor implicati, intr-unul din spitalele mentionate in pagina internet [www.austromed.ro](http://www.austromed.ro) (AKH, Privatklinik Döbling, Evangelisches Krankenhaus) sau in una din clinicile Wilheminspital, spitalul orasului Viena (cazuri nefrologice complexe) sau in spitalul St. Anna Viena (cazuri complexe de oncologie pediatria). In final **Austromed** va inainta pacientului oferta de servicii medicale (numita in continuare "oferta medicala") cu urmatorul continut:

- (a) Serviciile clinice si paraclinice care trebuie prestate pacientului;
- (b) Medicul universitar coordonator;
- (c) Locul desfasurarii serviciilor medicale;
- (d) Durata estimata a serviciilor
- (e) Costul estimat al serviciilor medicale;

- (f) Propunere de doua termene alternative pentru inceperea serviciilor medicale;
- (g) Eventuale conditii speciale, de natura medicala si/sau administrativa, care trebuie indeplinite de pacient pentru a se asigura calitatea si eficienta serviciilor planificate;

Medicii vienezi vor finaliza examinarile clinice si paraclinice cu recomandarea unui tratament. Tratamentul poate fi efectuat imediat dupa punerea diagnosticului, daca asa a prevazut oferta, daca gradul de urgenta o cere sau daca, in mod fericit, toate resursele medicale necesare tratamentului sunt disponibile si pacientul este de acord cu inceperea imediata a tratamentului. Daca pacientul nu va fi tratat imediat, medicul vienez coordonator va propune pentru tratament termene alternative, corespunzatoare gradului de urgenta.

## 6. COMISIONUL DE MANAGEMENT

Serviciile medicale prestate vor fi facturate conform (9). In plus pacientul va achita clinicii **Austromed** un [comision de management](#) (numit in cele ce urmeaza “**comisionul**”). Valoarea neta a comisionului, fara TVA, este

- (a) **45 Euro**, daca pretul total net, fara TVA, al serviciilor medicale organizate de **Austromed** si prestate pacientului in Viena va fi mai mic de sau egal cu 900 Euro sau
- (b) **5%** din pretul total net, fara TVA, al serviciilor medicale organizate de **Austromed** si prestate pacientului in Viena daca pretul net al serviciilor va fi mai mare de 900 Euro.

### 6.1. Plata anticipata a comisionului

Odata cu acceptarea de catre pacient a ofertei medicale, va intra in vigoare obligatia de plata anticipata a comisionului, dupa cum urmeaza:

- daca, conform pretului estimat in oferta medicala, comisionul se incadreaza in varianta (a) de mai sus, pacientul va achita anticipat intreg comisionul de 45 Euro;
- daca comisionul estimat se incadreaza in varianta (b), pacientul va achita anticipat 50% din valoarea estimata a comisionului.

**Austromed** va factura comisionul achitabil anticipat imediat ce pacientul accepta oferta medicala. Pacientul va plati factura in lei, conform cursului de schimb leu:euro afisat de BNR la data facturarii. Pacientul se obliga sa plateasca factura de comision anticipat, astfel incat suma facturata sa intre in contul **Austromed** in cel mult de 7 (sapte) zile lucratoare de la data facturarii. In cazul neachitarii la termen a comisionului, pacientul va plati penalitati in quantum de 0,2% din suma datorata pentru fiecare zi de intarziere, suma penalitatilor acumulate neputand, insa, depasi valoarea de baza facturata a comisionului anticipat.

Daca pacientul nu achita anticipat quantumul de comision la care s-a angajat si, totusi, se prezinta la clinica/spitalul stabilit prin oferta, **Austromed** isi rezerva dreptul de a actiona pe cai legale in vederea recuperarii prejudiciului. Daca pacientul nu achita comisionul anticipat si renunta la serviciile oferite, facturile de comision anticipat si penalitati vor fi stornate, **Austromed** rezervandu-si dreptul de a termina unilateral colaborarea, pacientul fiind obligat - renuntand la orice forma de contestatie - la plata cheltuielilor administrative rezultate din emiterea, remiterea si stornarea facturilor, valoarea neta a acestor cheltuieli fiind de 10 Euro, fara TVA.

## **6.2. Plata valorii reziduale a comisionului**

Valoarea reziduala a comisionului este diferenta dintre valoarea reala totala a comisionului, calculabila la final numai dupa incheierea serviciilor medicale, si suma achitata anticipat conform (6.1).

Valoarea serviciilor medicale, inregistrata pe factura emisa de clinica/spitalul din Viena, poate diferi de cea estimata in oferta. In consecinta si comisionul datorat in mod real **Austromed** poate diferi de cel estimat in varianta (b). Pentru a face posibil calculul final al comisionului, pacientul se obliga sa remita **Austromed** toate facturile emise de clinica/spitalul din Viena in care a fost investigat/tratat in cel mult 5 (cinci) zile lucratoare de la emiterea lor. Este suficienta trimiterea acestor facturi in forma scanata prin e-mail la adresa [amh@austromed.ro](mailto:amh@austromed.ro).

Pacientul va plati valoarea reziduala a comisionului datorat clinicii **Austromed**, astfel incat in cel mult 7 (sapte) zile lucratoare de la data facturarii valoarea reziduala a comisionului sa intre in contul **Austromed**. In cazul neachitarii la termen a valorii reziduale a comisionului, pacientul va plati penalitati in cuantum de 0,2% din suma datorata pentru fiecare zi de intarziere, suma penalitatilor acumulate neputand, insa, depasi valoarea facturata initial.

## **7. SERVICII SUPLIMENTARE INDISPENSABILE**

### **7.1. Servicii suplimentare indispensabile**

Pacientul ia la cunostinta de eventualitatea, destul de probabila, ca in urma examenilor clinice si paraclinice prestate conform ofertei sa rezulte necesitatea unor examinari clinice si/sau paraclinice suplimentare, fara de care diagnosticul cert nu ar fi posibil. Refuzul pacientului de a se supune acestor examinari/investigatii suplimentare indispensabile, din motive nejustificate medical, cum ar fi incapacitatea de a le plati, compromite diagnosticul din culpa pacientului. In acest caz medicii vienezi si **Austromed** isi declina orice obligatie de a stabili un diagnostic cert, iar pacientul se obliga sa accepte acest fapt, renuntand la orice forma de contestatie si la orice actiune ulterioara publica sau juridica indreptata impotriva medicilor vienezi si **Austromed**, si sa achite valoarea reziduala de comision, pe care o datoreaza **Austromed**, conform (6.2).

### **7.2. Servicii suplimentare optionale**

Pacientul are optiunea, pe durata serviciilor medicale organizate de **Austromed**, sa solicite din proprie initiativa si pe propria cheltuiala servicii medicale suplimentare, a caror necesitate in conexiune cu motivul serviciilor organizate de **Austromed** nu a fost stabilita de medicii vienezi. Pacientul ia la cunostinta de faptul ca astfel de servicii suplimentare **pot intarzia si scumpi sensibil diagnosticul** care face obiectul colaborarii cu **Austromed** sau **pot amana un tratament stabilit prin acel diagnostic**, cu efectul negativ ca s-ar prelungi disconfortul pacientului si i-ar creste cheltuielile cu mult peste cele estimate in oferta **Austromed**.

Atat medicii vienezi cat si **Austromed** isi declina orice raspundere medicala si financiara fata de efectele negative, pe care pacientul le-ar provoca prin decizia sa, de a solicita servicii medicale suplimentare, independente de nevoia de diagnostic/tratament convenita. La randul sau pacientul se obliga sa accepte acest fapt, renuntand la orice forma de contestatie si la orice actiune ulterioara publica sau juridica indreptata impotriva medicilor vienezi si **Austromed**, si - indiferent de nemulțumirile pe care el insusi si le-a indus - sa achite valoarea reziduala de comision pe care o datoreaza **Austromed**, conform (6.2).

## 8. VALOAREA DE DIAGNOSTIC A INVESTIGATIILOR DIN ROMANIA

Pacientul ia la cunostinta de posibilitatea, ca medicii vienezi sa solicite efectuarea loco a unor investigatii paraclinice (laborator, imagistica, endoscopii) si/sau explorari functionale pe care, probabil, pacientul le-a efectuat deja, poate chiar in mai multe randuri, in Romania. Acest lucru poate fi necesar, deoarece in anumite cazuri complexe, care solicita o mare responsabilitate, medicii vienezi nu pot si nici nu au voie sa puna un diagnostic in baza unor investigatii efectuate in spitale/clinici din tari ale caror proceduri nu sunt reunoscute/omologate de sistemul sanitar din Austria si/sau nu ofera certitudinea ca respecta normele UE. Exista si un alt motiv, de natura medicala: conditiile in care, la vremea lor, au fost efectuate acele investigatii pot sa fi fost cu totul altele decat cele de la momentul investigatiei in Viena, atat din punct de vedere al starii pacientului, cat si al unor eventuale medicatii si tratamente care eventual se derulau la timpul respectiv si care s-au incheiat sau modificat intre timp. Faptul, ca investigatiile din Romania, care ar urma sa fie repetate in Viena, nu au dus la stabilirea unui diagnostic din care sa rezulte si un tratament, este raspunderea exclusiva a medicilor romani si nu a celor vienezi, ceea ce nu inseamna insa, ca acele investigatii nu ar fi fost, respectiv nu ar fi necesare.

**Atentie:** In Austria, ca si in majoritatea tarilor occidentale, investigatiile paraclinice sunt considerate subservicii suport in beneficiul examenului clinic si sunt comandate de medicul de specialitate si destinate interpretarii de catre acesta. De aceea, cu rare exceptii, spitalele/clinicile din Viena trimit rezultatele investigatiilor paraclinice direct medicului specialist care le-a solicitat si nu elibereaza pacientilor copii ale analizelor medicale sau copii ale imaginilor radiologice decat la cerere si, in unele spitale, contra cost (orientativ, in cazul imagisticii poate fi perceputa o taxa de **29 Euro** pentru un CD-ROM sau DVD cu informatii digitale procesate astfel incat sa poata fi citite pe computere personale dotate cu software-uri uzuale).

## 9. PLATA SERVICIILOR MEDICALE PRESTATE IN CLINICILE/SPITALELE DIN VIENA

Plata serviciilor medicale prestate in clinicile/spitalele din Viena este obligatia pacientului. Pacientul va achita serviciile medicale direct la casa clinicilor/spitalor unde au fost prestate. In unele spitale, precum AKH, plata serviciilor se poate face chiar la receptia clinicii de specialitate in care a fost investigat/tratat pacientul, daca pacientul achita cu carte de bancomat sau de credit. Unele spitale, precum AKH, accepta si plata unui avans la fata locului, urmand ca restul pretului serviciilor sa fie achitat ulterior, prin virament, in baza unei facturi care va fi trimisa prin posta la adresa pacientului.

La cererea pacientului, clinicile/spitalele din Viena pot intocmi factura si pentru o societate comerciala. Pacientul va tine cont de faptul ca spitalele/clinicile din Viena au obligatia sa treaca pe factura exclusiv serviciile medicale si auxiliare prestate, alte servicii decat cele prestate, care ar facilita decontarea costurilor in Romania, neputand fi trecute pe factura.

De obicei toate scrisorile medicale si rapoartele paraclinice vor fi emise de medicii vienezi in limba germana. Daca pacientul stapaneste limba engleza, ii recomandam sa solicite din timp medicilor specialisti scrierea documentelor medicale in limba engleza. Acolo unde este nevoie, la solicitarea pacientului/reprezentantului aceste rapoarte pot fi traduse de **Austromed** in limba romana, contra cost. Costul traducerilor se va stabili in baza documentelor medicale emise, in functie de complexitatea si densitatea textului pe pagina.

## 10. ALTE ASPECTE FINANCIARE

**Austromed** nu intentioneaza sa ascunda pacientului, ca in unele cazuri pretul unitar al serviciilor prestate in clinicile/spitalele din Viena este mai ridicat decat cel afisat in Romania, la fel de adevarat fiind, insa, si faptul ca aceleasi preturi in Viena pot fi, in final, mai mici decat cele practicate in Romania.

Chiar si in cazul unor preturi aparent mai mari, a apela la servicii medicale in Viena are avantajul ca - datorita procedurilor mai eficiente, a dotarii mai performante, a conditiilor de igiena si, nu in ultimul rand, a organizarii si mentalitatii - durata cumulata a lantului de servicii “diagnostic-tratament- ingrijire post-tratament” poate fi - si cel mai adesea si este - mai scurta decat in Romania, ceea ce in final inseamna costuri totale mai mici. In ciuda marilor progrese stiintifice si tehnologice, medicina mai are inca ezitari. Fiecare caz fiind unic nici cei mai buni medici nu pot garanta determinarea imediata a cauzelor unei boli. Uneori cauzele unei boli pot fi atat de ascunse si multiple, incat numai eliminarea pe rand a diferitelor ipoteze poate duce la diagnostic. Dorim pe aceasta cale sa constientizam pacientului faptul ca uneori complexitatea unei situatii medicale poate prelungi durata spitalizarii si poate majora sensibil costurile serviciilor medicale. In cele mai multe cazuri, peste 95%, **Austromed** reuseste, datorita experientei sale, sa estimeze corect limita superioara a costurilor serviciilor medicale. Pacientul trebuie insa avertizat ca este posibil, chiar daca arareori, ca din motive obiective limita superioara a costurilor estimate sa fie depasita. Medicii universitari care se ocupa de pacient nu au niciun interes profesional sau pecuniar sa comande investigatii imagistice, de laborator sau endoscopice care nu ar fi indispensabile diagnosticului. De aceea pacientul nu trebuie sa interpreteze solicitarea unor astfel de investigatii, suplimentar fata de oferta initiala, drept un mijloc de a incasa bani nejustificat. Medicul universitar coordonator va avea grija ca pacientul sa nu aiba alte cheltuieli decat cele strict necesare si va lua in acest sens - in virtutea bunelor relatii cu **Austromed** - chiar si masuri mai putin conventionale. Unde va fi posibil va evita spitalizarea pacientului, apeland la examinari clinice si paraclinice ambulatorii si daca, totusi, spitalizarea ar fi inevitabila va propune, acolo unde starea pacientului o permite, externari temporare si continuarea investigatiilor in regim ambulator, pacientul urmand sa stea la hotel, unde preturile pe zi sunt mult mai mici decat cele ale sederii in clinica/spital (de regula de 6-8 ori mai mici).

Revenim cu recomandarea ca pacientul sa fie foarte atent cu serviciile suplimentare, pe care le-ar comanda conform (7.2), acestea putand incarca mult nota de plata si intarzia actul medical pentru care s-au organizat de fapt serviciile.

## 11. LITIGII

Identificarea cauzelor unei suferinte medicale nu poate fi mereu rezultatul unei singure investigatii (“*punct ochit, punct lovit*”). Practica demonstreaza, ca simptome similare pot avea cauze diferite. Daca cele mai probabile cauze nu se adeveresc imediat, procesul de diagnoza se poate prelungi cateva zile, caci medicul va cauta sa elimine succesiv, in ordinea probabilitatii, cauzele presupuse si ireale, pana la izolarea adevaratelor cauze care permit un diagnostic cert. Pacientul trebuie sa aiba incredere in medicul coordonator si sa aiba rabdarea necesara incheierii procedurii de diagnoza. A interpreta o procedura de diagnoza pas-cu-pas drept “*bajbaiala*” si a intrerupe procedura din proprie initiativa, ignorand recomandarile medicului coordonator, sunt actiuni pe care pacientul le-ar face pe proprie raspundere, in perfecta cunostinta de cauza ca punerea diagnosticului va fi zadarnicita de propria-i decizie de a intrerupe o procedura medicala indispensabila. In astfel de situatii, pacientul este singurul raspunzator pentru incheierea fara diagnostic a serviciilor si are obligatia de a achita **Austromed** intreg comisionul datorat si de a nu denigra profesionalismul medicilor vienezi sub pretextul ca serviciile medicale comandate s-ar fi incheiat fara diagnostic. Cele de mai sus sunt valabile si daca pacientul intrerupe procedura de diagnoza din motive financiare. De aceea recomandam pacientului ca inainte de a accepta oferta de servicii inaintata de **Austromed** sa isi evalueze cat mai realist posibilitatile financiare, pentru a preveni astfel de situatii neplacute.

In situatia putin probabila - si pana in prezent inexistentă - a unui litigiu declansat de contestarea de catre pacient a serviciilor prestate in clinicile/spitalele din Viena, pacientul va rezolva acest litigiu direct cu clinica/spitalul vienez, care a prestat serviciile medicale contestate. **Austromed** nu raspunde fata de prestarea propriu-zisa a serviciilor medicale, raspunzatori putand fi numai medicii vienezi si clinica/spitalul in care au fost prestate serviciile. De aceea, in cazul putin probabil al unui litigiu pacientul/reprezentantul se obliga sa nu initieze nicio actiune ulterioara publica de denigrare a imaginii **Austromed** sau juridica impotriva **Austromed**.

## 12. SERVICII SUPORT

Daca pacientul solicita, **Austromed** poate organiza - in numele acestuia si pentru acesta - rezervarea biletelor de avion Bucuresti-Viena-Bucuresti, inchirierea de autoturisme pentru deplasari in Viena si cazarea pacientului si a celor care il insotesc intr-un hotel din apropierea spitalului/clinicii in care ar urma sa fie investigat/internat pacientul.

Comunicarea la fata locului cu medicii vienezi sa face [in limba engleza sau germana](#). Pentru cazul in care pacientul nu poate comunica in una din aceste limbi, **Austromed** poate asigura contra cost servicii de traducere simultana.

Plata serviciilor organizate de **Austromed** este obligatia pacientului. Pentru oricare serviciu suport solicitat de pacient si asigurat de **Austromed**, **Austromed** va factura pacientului pretul serviciilor conform facturilor emise de prestatorii terti, la care va adauga un comision de organizare/administrare in cuantum de **2%** din pretul serviciilor prestate de terti. Desigur, pacientul are optiunea de a-si comanda singur serviciile suport mai sus mentionate, pe cheltuiala si timpul sau.

## 13. CONFIDENTIALITATE

**Austromed** se angajeaza in nume propriu, in numele oricarei organizatii subordonate, precum si in numele oricarui tert, care actioneaza in numele si pentru **Austromed** in baza unei imputerniciri emise de **Austromed**, sa trateze cu confidentialitate toate datele medicale si personale puse la dispozitie de pacient. Odata cu acceptarea prezentelor premize de colaborare, pacientul isi da acordul, ca datele despre sine, puse la dispozitia **Austromed**, sa poata fi puse de catre **Austromed** la dispozitia oricarui expert medical cu care **Austromed** colaboreaza, exclusiv in vederea evaluarii datelor si formularii ofertei de servicii medicale. Toti angajatii, toate societatile subsidiare si colaboratorii **Austromed**, care ar avea acces la datele pacientului, se supun prezentelor reguli de confidentialitate.

Prezentul document contine proceduri si informatii dobandite cu efort de catre **Austromed** si prin relatiile **Austromed**, reprezinta proprietatea intelectuala a **Austromed** si este supus regulilor de confidentialitate si copyright ©, motiv pentru care dupa primirea prezentului document de catre pacient, acestuia ii este interzisa divulgarea continutului sau a unor parti de continut, oricat de mici, indiferent de forma prin care ar face-o, verbal, in scris, prin retransmitere sau prin simpla permitere a accesului neautorizat la prezentul text.

\*

Daca **pacientul** este de acord cu prezentele premize de colaborare, va printa prezentul document, va completa de mana rubricile de mai jos, va pune data si va semna in dreptul rubricilor corespunzatoare:

=====  
Subsemnatul ....., in calitate de pacient, domiciliat la adresa .....,  
telefon fix (cu prefixul localitatii) ....., telefon mobil .....,  
e-mail, pe care voi comunica cu Austromed, .....@....., sunt de acord  
cu prezentele premize generale de colaborare cu Austromed Holding srl, stipulate la punctele (1)-(13) de mai sus, si  
deschid colaborarea cu Austromed Holding srl in vederea organizarii de servicii medicale intr-o/un clinica/spital din  
Viena, asupra caruia se va conveni cu Austromed Holding srl.

Semnatura ..... data .....

=====  
Daca pacientul imputerniceste un **reprezentant**, va completa cele de mai jos, va pune data si va semna:

=====  
Subsemnatul ....., in calitate de pacient, cu datele de identificare  
de mai sus, il/o imputernicesc pe domnul/doamna ....., domiciliat la  
adresa .....,  
telefon fix (cu prefixul localitatii) ....., telefon mobil .....,  
e-mail, pe care va comunica cu Austromed, .....@..... sa ma  
reprezinte, in conformitate cu prezentele premize de colaborare, in colaborarea cu Austromed Holding srl, in vederea  
organizarii de servicii medicale intr-un spital din Viena, asupra caruia se va conveni cu Austromed Holding srl.

Semnatura pacientului ..... data .....

*De acord cu imputernicirea:*

Semnatura reprezentantului ..... data .....

=====  
Prezentul document, cu ultima pagina completata cu datele de mai sus, datata si semnata, poate fi trimis prin posta  
sau deus de pacient la receptia **Austromed** din Bucuresti, sector 2, str. Mihai Eminescu 156. Pacientul are  
optiunea de a trimite o copie scanata **in format electronic PDF** prin e-mail la adresa [amh@austromed.ro](mailto:amh@austromed.ro).

**Austromed** are obligatia sa se asigure ca nicio informatie confidentiala cu privire la pacient nu poate ajunge in la  
terti neautorizati. In acest scop **Austromed** isi rezerva dreptul de a verifica veridicitatea datelor de identificare de mai  
sus si a calitatii de reprezentant al pacientului. Aceasta verificare nu va fi interpretata de pacient ca act de indiscretie  
din partea **Austromed**, ci ca o masura de protectie a confidentialitatii datelor in beneficiul pacientului.

AUSTROMED HOLDING SRL  
B-dul Magheru 9, sc 3, ap 97 / Bucuresti, sector 1