



APROBAT

Director IMSP SCP

Victor Furtună

2021

## REGULAMENT

privind modalitatea de prestare a serviciilor online  
de către I.M.S.P. Spitalul Clinic de Psihiatrie

### I. NOȚIUNI GENERALE

- 1.1 Prezentul Regulament stabilește modalitatea de acordare a consultațiilor medicale online precum și alte tipuri de servicii care pot fi prestate de la distanță.
- 1.2 "Servicii online" – servicii care sînt acordate de către Prestator în absența fizică a Beneficiarului prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare cum ar fi aplicațiile de conversație pe internet sau telefonie IP
- 1.3 "Prestator" de servicii medicale online – instituția medicală, IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie, care dispune de echipament tehnic, resurse umane și posibilități organizatorice pentru a presta servicii online.
- 1.4 "Beneficiar" – persoane care solicită Prestatorului servicii online din motive temeinice ce nu permit prezentarea lor fizică la adresa Prestatorului.
- 1.5 "Serviciul M-Pay" – sistem de plăți electronice dezvoltat și întreținut de către Guvernul Republicii Moldova, utilizat ca mijloc intermediar pentru achitarea serviciilor de către Beneficiar Prestatorului.
- 1.6 "Consultație medicală online" – tip de serviciu online ce presupune consultația efectuată la distanță de către medicul psihiatru, psihoterapeut sau psiholog prin intermediul aplicațiilor electronice de conversație video sau audio.
- 1.7 "Fotocopie" – varianta electronică a documentelor obținută prin scanarea sau fotografierea documentului original

### II. ASPECTE LEGALE

- 2.1 Prin prezentul Regulament, Prestatorul se obligă să respecte prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal. Datele cu caracter personal colectate în cadrul prestării Serviciului nu vor fi dezvăluite către terți cu excepția cazurilor în care Prestatorul trebuie să respecte obligațiile impuse de legislația în vigoare, conform **Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal**
- 2.2 La momentul solicitării Serviciului, Beneficiarii vor fi informați cu privire la includerea datelor Beneficiarilor cu caracter personal în baza de date a Prestatorului, în scopul realizării de rapoarte statistice, al informării Beneficiarilor (prin diverse mijloace de comunicare) cu privire la alte acțiuni desfășurate în viitor de Prestator.
- 2.3 La momentul solicitării Serviciului, Beneficiarii vor fi informați despre faptul că la decizia medicului consultant, conversațiile video/audio pot fi stocate și păstrate în arhiva electronică a Prestatorului pe un termen de 1 an zile.
- 2.4 Fotocopiile documentelor originale vor fi transmise Beneficiarilor doar în format PDF sau JPEG.
- 2.5 Prestatorul își rezervă dreptul de a refuza prestarea serviciilor dacă Beneficiarul nu este de acord cu prevederile punctelor 2.2, 2.3, 2.4 al prezentului Regulament.
- 2.6 Regulamentul este întocmit și va fi făcut public conform legislației aplicabile în Republica Moldova, pe website-ul Prestatorului: [www.scp.md](http://www.scp.md) și la sediul Prestatorului.

### **III. BENEFICIARIII SERVICIULUI**

3.1 Beneficiarii a Serviciilor prestate online de către IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie pot fi următoarele categorii de persoane fizice:

- Cetățeni ai Republicii Moldova, inclusiv cei aflați peste hotarele țării
- Cetățeni ai altor state dar care pot comunica în limba română sau rusă.

### **IV. MODUL ȘI CONDIȚIILE DE PLATĂ**

4.1 Achitarea Serviciilor prestate online de către IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie se efectuează doar prin intermediul sistemului de plăți electronice M-Pay.

4.1 Beneficiarii cetățeni ai Republicii Moldova aflați pe teritoriul țării, pentru efectuarea plății, pot folosi atât cardurile bancare cât și alte mijloace oferite de sistemul M-Pay cum ar fi, POS-terminalele, oficiile poștale, ghișee bancare.

4.2 Beneficiarii aflați peste hotarele Republicii Moldova, pentru efectuarea plății pot utiliza doar cardurile bancare și aplicația online M-Pay

### **V. LISTA SERVICIILOR PRESTATE ONLINE**

5.1 Lista Serviciilor prestate online sînt determinate de specificul activității de bază a Prestatorului și de capacitățile tehnico-organizatorice pentru oferirea lor.

5.2 Gama Serviciilor prestate online poate fi modificată reieșind din posibilitățile Prestatorului sau cererea Beneficiarilor

5.3 IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie oferă următoarele servicii prestate online:

- Consultația medicului psihiatru pentru maturi
- Consultația medicului psihiatru pentru copii și adolescenți
- Consultația psihoterapeutului
- Consultația psihologului
- Eliberarea fotocopiilor documentelor medicale.

### **VI. TARIFUL SERVICIILOR PRESTATE ONLINE**

6.1 Tariful pentru consultația medicului specialist, psihoterapeutului și psihologului prestat online este format din:

- costul consultației medicului specialist care se stabilește conform "Catalogului tarifelor unice pentru serviciile medico-sanitare prestate contra plată de către instituțiile medico-sanitare publice", aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 1020 din 29.12.2011, cu modificările ulterioare;
- costul de uzură al echipamentului IT, mentenanța echipamentului, costul de deservire și gestiune a sistemului de plăți online și a tranzacțiilor bănești, calculat conform cheltuielilor efective de procurare, mentenanță și deservire a echipamentului și sistemului, și cheltuieli de salarizare a gestionarilor sistemului.

Tariful pentru eliberarea fotocopiilor documentelor medicale se stabilește conform costului efectiv calculat în baza cheltuielilor suportate de instituție pentru prestarea serviciului în cauză.

6.2 În cazul schimbării tarifelor în Catalogul de tarife pentru serviciile consultative sau ca rezultat al costurilor adiționale apărute în urma prestării serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare, Prestatorul are dreptul să modifice tarifele pentru serviciile prestate online.

6.3 La momentul achitării Serviciului, Beneficiarului i se va reține doar suma indicată de sistemul M-Pay, fără perceperea de taxe sau comisioane suplimentare.

6.4 Tariful Serviciilor este stabilit în lei moldovenești (MDL), iar în cazul achitării cu un card bancar în altă valută, convertirea în lei moldovenești (MDL) se efectuează la cursul valutar al Băncii Naționale a Republicii Moldova pentru ziua respectivă efectuării tranzacției.

## VII. MODUL ȘI ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR ONLINE DE TIP - CONSULTAȚIA SPECIALISTULUI

7.1 Consultația psihologului/psihiatrică efectuată prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare este o formă a asistenței medicale de ambulator acordată în cazurile de urgență când nu este posibilă prezența fizică a pacientului.

7.2 După forma și conținutul actului medical, consultația psihologului/psihiatrică efectuată online nu poate fi considerată echivalentul pe deplin a unei consultații ordinare efectuate în instituția medicală în prezența medicului sau altui personal medical, și poartă un caracter profilactic, în cazurile cu formă ușoară a maladii.

7.3 Consultația online nu presupune eliberarea de către medic a rețetelor medicale sau alte tipuri de documente specifice asistenței medicale de ambulator.

7.4 Durata unei consultații online este de maxim 20 minute din momentul începerii convorbirii medic-solicitant.

7.5 Procesul de acordare a consultațiilor online cuprinde următoarele etape și acțiuni necesare din partea Prestatorului și Beneficiarului :

7.5.1 Beneficiarul se informează despre disponibilitatea serviciilor online accesând pagina de Facebook (<https://www.facebook.com/SpitalPsihiatric>) sau WEB (<http://www.scp.md/>) a Prestatorului

7.5.2 Beneficiarul inițiază procedura de plata pentru serviciile solicitate accesând butonul "COMANDĂ SERVICIU" de pe pagina WEB <http://scp.md/comanda-serviciu/>. Tot pe pagina respectivă Beneficiarul poate accesa prezentul Regulament precum și informație generală despre serviciile prestate online.

7.5.2 După accesarea butonului "COMANDĂ SERVICIU", Beneficiarul este redirecționat pe pagina de efectuare a plății prin sistemului M-Pay (<https://mpay.gov.md/Services/Service/IMSP1>)

7.5.2 Toate câmpurile din Formularul de plată sînt obligatorii, iar Beneficiarul este responsabil de corectitudinea informației oferite, în special numărul de telefon și aplicația electronică la care va fi contactat de reprezentantul Prestatorului.

7.5.3 Data și ora indicate în Formularul de plată poartă un caracter orientativ și poate fi revăzută de către Prestator în acord cu Beneficiarul, reieșind din graficul și volumului de lucru a Prestatorului. Ora indicată trebuie să fie cuprinsă în intervalul 8:30 – 15:00 (ora Moldovei).

7.5.4 După finalizarea plății, Beneficiarul descărca în format PDF confirmarea de plată și o expediază la adresa electronică a Prestatorului [imsp\\_scp@ms.md](mailto:imsp_scp@ms.md)

7.5.5 Persoana din cadrul serviciului economic responsabilă de plățile pentru serviciile prestate online va prezenta Registratorul medical responsabil de consultațiile online, un *Formular tipizat* (Anexa 1) completat cu informația furnizată de Beneficiar prin intermediul Formularului de plată.

7.5.6 Registratorul medical introduce datele primite în *Registrul de evidență a consultațiilor online* (Anexa 2) și le prezintă Șefului Secției Asistență Psihiatrică Consultativă Extraspitalicească (SAPCE).

7.5.7 Șeful Secției Asistență Psihiatrică Consultativă de Ambulator va examina posibilitatea efectuării consultației solicitate la data și ora indicată de Beneficiar. Dacă petrecerea consultației nu este posibilă la data și ora solicitată de Beneficiar, șeful secției SAPCEA va fixa alte zile și intervale de timp pentru efectuarea consultației online, iar Registratorul medical va coordona informația cu Beneficiarul.

7.5.8 După stabilirea definitivă a datei și orei, șeful secției SAPCA va numi medicul care va efectua consultația online oferindui informația de contact a Beneficiarului.

7.5.9 Perioada de timp din momentul efectuării plății până la stabilirea definitivă a datei, orei, medicului care va efectua consultația online și înștiințarea despre acestea a Beneficiarului, nu poate depăși două zile lucrătoare.

7.5.10 La data și ora stabilită, medicul va iniția Audio sau Video conversația online prin intermediul aplicației și la numărul de telefon oferit de Beneficiar.

7.5.11 Dacă Consultația este efectuată cu succes, după finalizarea ei Registratorul medical va întreprinde următoarele măsuri:

- a) În Registrul de evidență a consultațiilor online, consultației i se atribuie statutul **"Finalizat"**
- b) Numărul de telefon al Beneficiarului este blocat

7.5.12 Dacă Beneficiarul este inaccesibil sau este indisponibil de a petrece consultația la data și ora fixată anterior, Registratorul medical pe parcursul la următoarele trei zile lucrătoare va încerca să contacteze repetat Beneficiarul pentru stabilirea unei noi date de petrecere a consultației online.

7.5.12 În cazul când după mai multe încercări din partea Prestatorului nu se reușește de a petrece consultația online din motivul inaccesibilității sau indisponibilității Beneficiarului:

- a) consultația se consideră anulată
- b) În Registrul de evidență a consultațiilor online, consultației i se atribuie statutul **"Anulat"**
- c) Plata pentru consultația anulată nu se restituie
- d) Numărul de telefon al Beneficiarului este blocat

7.5.13 După fiecare consultație online, numărul de telefon al Beneficiarului este blocat și se deblochează numai în cazul când Beneficiarul face o nouă programare pentru consultație online prin intermediul sistemului M-Pay.

## VIII. MODUL ȘI ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR ONLINE DE TIP – ELIBERAREA FOTOCOPIILOR

8.1 Fotocopiile documentelor originale se eliberează Beneficiarului prin intermediul poștei electronice sau aplicațiile de comunicare online.

8.2 Procesul de eliberare a fotocopiilor online cuprinde următoarele etape și acțiuni necesare din partea Prestatorului și Beneficiarului :

8.2.1 Beneficiarul se informează despre disponibilitatea serviciilor online accesând pagina de Facebook (<https://www.facebook.com/SpitalPsihiatric>) sau WEB (<http://www.scp.md/>) a Prestatorului

8.2.2 Prin intermediul cutiei poștale a instituției ([imsp\\_scp@ms.md](mailto:imsp_scp@ms.md)) sau mesageria Facebook, Beneficiarul va descrie lista fotocopiilor necesare.

8.2.3 Persoana responsabilă de eliberarea fotocopiilor va examina posibilitatea oferirii informației solicitate reieșind din disponibilitatea ei și rigorile legislației în vigoare.

8.2.4 Odată ce informația poate fi oferită, Beneficiarul va informat despre necesitatea efectuării plății prin intermediul sistemului M-Pay.

8.2.5 Beneficiarul inițiază procedura de plata pentru serviciile solicitate accesînd butonul "COMANDĂ SERVICIU" de pe pagina WEB <http://scp.md/comanda-serviciu/>. Tot pe pagina respectivă Beneficiarul poate accesa prezentul Regulament precum și informație generală despre serviciile prestate online.

8.2.6 După accesarea butonului "COMANDĂ SERVICIU", Beneficiarul este redirecționat pe pagina de efectuare a plății prin sistemului M-Pay (<https://mpay.gov.md/Services/Service/IMSP1>)

8.2.4 Toate cîmpurile din Formularul de plată sînt obligatorii, iar Beneficiarul este responsabil de corectitudinea informației oferite, în special numărul de telefon și aplicația electronică la care va fi contactat de reprezentantul Prestatorului.

8.2.5 Data și ora indicate în Formularul de plată poartă un caracter orientativ.

8.2.6 După finalizarea plății, Beneficiarul descărca în format PDF confirmarea de plată și o expediază la adresa electronică a Prestatorului [imsp\\_scp@ms.md](mailto:imsp_scp@ms.md)

8.2.7 Persoana din cadrul serviciului economic responsabilă de plățile pentru serviciile prestate online va înștiința Persoana responsabilă de eliberarea fotocopiilor online despre efectuarea plății de către Beneficiar.

8.2.8 În termen de două zile lucrătoare de la data efectuării plății, Persoana responsabilă de eliberarea fotocopiilor va efectua scanarea documentelor solicitate și le va expedia Beneficiarului prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare.

8.2.9 Informația despre Beneficiar și lista fotocopiile eliberate vor fi înregistrate în *Registrul de evidență a fotocopiilor eliberate online* (Anexa 2)

8.2.10 După eliberarea fotocopiilor, numărul de telefon al Beneficiarului este blocat și se deblochează numai după efectuarea unei noi solicitări prin intermediul sistemului M-Pay.

## IX. LITIGII

9.1. Eventualele litigii apărute între Prestator și Beneficiari se vor rezolva pe cale amiabilă, iar în cazul lipsei soluției amiabile, pe cale judiciară.

## X. FORȚA MAJORĂ

10.1. Pentru scopul acestui Regulament, forța majoră înseamnă orice eveniment care nu poate fi controlat, remediat sau prevăzut de către Prestator, a cărui apariție îl pune pe acesta din urmă în imposibilitatea de a-și îndeplini obligațiile asumate prin prezentul Regulament.

10.2. Dacă o situație de forță majoră împiedică sau întîrzie total sau parțial continuarea Serviciului, Prestatorul va fi exonerat de răspunderea privind îndeplinirea obligațiilor sale pentru perioada în care această îndeplinire va fi împiedicată sau întîrziată. Dacă va invoca forța majoră, Prestatorul este obligat să comunice participanților la Serviciu existența acesteia în termen de 5 zile lucrătoare de la apariția cazului de forță majoră.

10.3. În înțelesul prezentului Regulament constituie cazuri de forță majoră următoarele evenimente:

- a) avarierea sistemului informatic de stocare a datelor;
- b) avarierea conexiunii la internet
- c) tentative de fraudă a mecanismului Serviciului prin mijloace electronice sau alte mijloace;
- d) orice reglementare care poate apărea ulterior intrării în vigoare a Regulamentului și care poate interzice sau modifica termenii acestuia.

10.4. Enumerarea din articolul de mai sus nu este limitativă, fiind utilizată numai în scop exemplificativ.

## **XI. SESIZĂRI**

11.1. În vederea sesizărilor de orice natură, Beneficiarii Serviciului pot depune reclamații în scris la adresa Prestatorului.

## **XII. REGULAMENTUL**

12.1. Prin solicitarea acestui Serviciu, participanții declară că sunt de acord să respecte și să se conformeze tuturor prevederilor, termenilor și condițiilor prezentului Regulament.

12.2. Prezentul Regulament a fost redactat de către Prestator cu respectarea prevederilor legale.

**Informație despre solicitarea consultației online**

Numele, Prenumele beneficiarului	
Rezident / Ne-rezident	
Numărul documentului, INDP	
Numărul de telefon	
Aplicația electronică de comunicare	
Data și ora preferată de petrecere a consultației	
Data și ora efectuării plății	
Tipul consultației solicitate	

