

# PROCEDURA DE ACCESARE A SERVICIILOR MEDICALE ASIGURAREA DE SĂNĂTATE

## Cuprins

|                                                                                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>I. Accesarea serviciilor medicale decontate de Asirom .....</b>             | <b>2</b> |
| 1. Accesare cu decontare directă.....                                          | 2        |
| 2. Accesare cu decontare prin ramburs.....                                     | 3        |
| <b>II. Accesare prin Telemedicină .....</b>                                    | <b>5</b> |
| 1. Specialitati acoperite .....                                                | 5        |
| 2. Activarea contului .....                                                    | 5        |
| 3. Când e bine sa folosesti acest serviciu .....                               | 6        |
| 4. Cum accesezi serviciul Hotline Medical.....                                 | 8        |
| <b>III. Asirom Diagnose.me .....</b>                                           | <b>8</b> |
| 1. Acoperiri .....                                                             | 8        |
| 2. Cum poți avea acces la serviciile medicale prin platforma Diagnose.me ..... | 9        |

# I. Accesarea serviciilor medicale decontate de Asiom

1. **Accesare cu decontare directă a cheltuielilor cu serviciile medicale** – valabilă doar în rețeaua de parteneri medicali ASIROM și doar pentru serviciile medicale contractate de către Asigurător;
2. **Accesare cu decontare ulterioară a serviciilor medicale** – valabilă pentru clinicile din afara rețelei de parteneri medicali ASIROM, dar și pentru serviciile medicale necontractate de către Asigurător în cadrul rețelei de parteneri medicali ASIROM;

## 1. Accesare cu decontare directă

- A. Verifică lista partenerilor medicali ASIROM, pe care o găsești la adresa: [www.asirom.ro](http://www.asirom.ro) -> secțiunea asigurări de sănătate, unde vei regăsi peste 1.300 de locații medicale la nivel național.
- B. Contactează Centrul de Coordonare după cum urmează:

### ➤ Online

Pe site-ul [WWW.ASIROM.RO](http://WWW.ASIROM.RO), selectând din meniu **Programare Online – Polite Sanatate**, având la dispoziție trei servicii:

1. **Solicita Programare** (atunci când dorești o programare în rețeaua partenera Asiom)
2. **Confirma Programare** (atunci când ți-ai făcut singur o programare în rețeaua partenera Asiom)
3. **Sunt în clinică** (atunci când ți-au fost efectuate servicii suplimentare în cadrul unei consultații și necesită aprobare)

### **Nou!!! Cod QR!!!**

Pe fiecare formular de autorizare, există un cod QR, pentru serviciile efectuate suplimentar.

Scanează codul, atașează o fotografie a raportului medical din cadrul serviciului inițial efectuat și solicită autorizarea serviciilor efectuate suplimentar.

### ➤ Telefonice

Apelezi nr. 021.9146 tasta 2

Programul de funcționare al Centrului de Coordonare este:

Luni-Vineri : 07:00 – 22:00

Sambata: 09:00 – 17:30

### ➤ E-mail

Poți transmite solicitarea de programare (însoțită de recomandarea medicală, dacă este cazul) la adresa: [sanatate@asirom.ro](mailto:sanatate@asirom.ro).

- C. Pentru consultații medicale, **poți utiliza aplicația mobilă DocBook:**

- Descarcă aplicația din Google Play sau App Store
- Înregistrează-te cu datele tale personale
- Stabilește detaliile programării: specialitate, data, calitatea de Asigurat Asiom și alege clinica în dreptul căreia există mențiunea "Partener ASIROM"
- **Nu uita!** Programările prin aplicația DocBook se pot face exclusiv pentru consultații medicale.
- Programările devin valabile numai dacă Centrul de Coordonare transmite acceptul prin transmiterea raportului privind furnizarea serviciilor medicale

## Bine de știut !

Pentru a beneficia de programare trebuie să te asiguri că:

- Programarea prin Centrul de Coordonare o faci cu cel puțin 24 de ore înainte de accesarea serviciului medical. Astfel putem evita situația în care nu există disponibilitate la medicul sau specialitatea medicală de care ai nevoie.
- **Nu uita!** Programarea este valabilă doar dacă este confirmată de Centrul de Coordonare, iar serviciile medicale pentru care ASIROM și-a asumat decontarea directă sunt menționate nominal în „Raportul privind furnizarea serviciilor medicale”.
- **Pentru orice alte servicii medicale care nu sunt menționate nominal în „Raportul privind furnizarea serviciilor medicale” și pentru care nu ai primit acceptul Centrului de Coordonare (prestații medicale efectuate în cadrul consultațiilor) ai două variante:**

**a. Trimiți recomandarea medicală și apelezi Centrul de Coordonare pentru confirmarea/infirmarya acoperirii serviciilor medicale și preluarea costurilor de către ASIROM.**

**b. În cazul în care nu dorești să soliciți preluarea costurilor de către ASIROM prin decontare directă poți achita costurile serviciilor medicale efectuate suplimentar și depui documentele necesare deschiderii dosarului de daună conform punctului 2. – accesare cu decontarea ulterioară a serviciilor medicale;**

- Ai consultat lista partenerilor medicali disponibili prin decontare directă;
- Transmiți Centrului de Coordonare (online pe site-ul Asirom – Solicita programare /telefonice/e-mail) datele de identificare, problema ta de sănătate și trei intervale de dată și oră în care ești disponibil pentru programare;
- Centrul de Coordonare îți va comunica în maxim 24 de ore de la data solicitării, dacă programarea poate fi efectuată conform solicitării tale, sau îți va comunica alte opțiuni disponibile (data/ora/furnizor medical);
- **Pentru consultații medicale și prevenție nu ai nevoie de recomandare medicală din partea unui medic specialist;**
- **Pentru orice alte analize/investigații medicale ai nevoie de o recomandare medicală primită din partea unui medic specialist;**

### Ce trebuie să conțină recomandarea medicală?

- Datele tale de identificare – nume, prenume și CNP;
- Simptomatologia afecțiunii prezentă la momentul primirii recomandării medicale;
  - Diagnosticul cert sau de suspiciune în conformitate cu simptomatologia prezentată;
  - Istoricul simptomatologiei sau al diagnosticului menționat de medic în recomandare;
  - Serviciile medicale detaliate și recomandate în conformitate cu simptomatologia și diagnosticul menționat de medic;
  - Data emiterii recomandării medicale ;
  - Parafa și semnătura medicului specialist care a emis recomandarea medicală;
  - Unitatea medicală emitentă;

**Roagă-l pe medicul tău ca pe recomandare să treacă obligatoriu informațiile de mai sus.**

**Recomandarea medicală se transmite pe e-mail la adresa: [sănătate@asirom.ro](mailto:sănătate@asirom.ro)**

După ce ți s-a confirmat programarea, tot ce trebuie să faci este să te prezinți în clinică cu actul de identitate.

Nu uita ca la finalul efectuării actului medical să soliciți și să **primești raportul de furnizare a serviciilor medicale completat de medic.** Semnează raportul și bifează acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal și medical.(GDPR)

## 2. Accesare cu decontare prin ramburs

Pentru acest tip de decontare, este necesar să achiziți integral costurile serviciilor medicale efectuate, urmând să îți recuperezi contravaloarea cheltuielilor, în cuantumul și în condițiile stabilite prin contractul de asigurare deținut.

**A. În cât timp trebuie să anunți Asigurătorul ca am accesat servicii medicale în afara rețelei de parteneri?**

- în maxim 30 de zile calendaristice de la data la care ai primit asistență medicală;

**B. Ce documente trebuie să cuprindă dosarul de daună?**

**Dosarul de daună va cuprinde obligatoriu următoarele documente:**

- Formulare tipizate ASIROM – cerere de despăgubire, declarație și consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal a drepturilor din asigurare - [se vor completa în totalitate-online-sectiunea Daune online-daune sanatare](#);
- Documente medicale care atestă accesarea serviciului medical (raport medical, recomandare medicală, etc)

- Documentele justificative de plată : bon fiscal – **va conține denumirea serviciului medical și costul aferent acestuia, chitanță - va conține denumirea serviciului medical și costul aferent acestuia**
- Copie act identitate asigurat/tutore/co-asigurat si dupa caz certificat naștere copil;
- Copie extras bancar din care să reiasă contul în care se va plăti despăgubirea – titular cont persoana asigurata/tutore/Coasigurat;

#### Pentru consultații medicale:

Raportul medical/ scrisoare medicală trebuie să conțină **obligatoriu** informații cu privire la:

- Nume, prenume și CNP;
- Data emiterii documentului medical;
- Istoricul medical (anamneza);
- Simptomatologia la momentul prezentării la medic;
- Examen clinic obiectiv
- Diagnosticul prezumtiv/definitiv stabilit de medic;
- Servicii medicale recomandate;
- Semnătura și parafa medicului;

#### Pentru analize/investigații medicale/servicii de imagistică/ proceduri chirurgicale în ambulatoriu:

- Recomandarea medicului specialist;
- Rezultatul serviciilor medicale efectuate sau copie a documentului medical cu detalierea procedurilor efectuate;

#### Ce trebuie să conțină recomandarea medicală?

- Datele tale de identificare – nume, prenume și CNP;
- Simptomatologia afecțiunii prezentă la momentul primirii recomandării medicale ;
- Diagnosticul cert sau de suspiciune în conformitate cu simptomatologia prezentată;
- Istoricul simptomatologiei sau al diagnosticului menționat de medic în recomandare;
- Serviciile medicale detaliate și recomandate în conformitate cu simptomatologia și diagnosticul menționat de medic;
- Data emiterii recomandării medicale ;
- Parafa și semnătura medicului specialist care a emis recomandarea medical;
- Unitatea medicală emitentă

#### Pentru spitalizare/intervenții chirurgicale:

- Recomandarea medicului specialist pentru internare sau fișa UPU în cazul în care internarea a fost ca urmare a prezentării la camera de gardă;
- Biletul de externare și copia foii de observație eliberate de medicul de specialitate;

#### Pentru monitorizarea bolilor cronice și afecțiunilor preexistente:

- Recomandarea medicală pentru monitorizarea afecțiunilor preexistente;
- Raportul medical eliberat de medicul de specialitate în urma consultației;

Asigurătorul își rezervă dreptul de a solicita acte medicale suplimentare, necesare în instrumentarea și evaluarea dosarului de daună conform condițiilor de asigurare.

**Pentru a finaliza instrumentarea dosarului de daună în perioada menționată în poliță, este importantă completarea integrală și corectă a formularelor puse la dispoziție de Asigurător.**

Dosarul de daună nu poate fi instrumentat fără acordul tău pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

### C. Unde trebuie să trimit dosarul de daună?

- **ONLINE, pe site-ul [www.asirom.ro/daune-online](http://www.asirom.ro/daune-online), categoria "Daune sanatate"**
- In cazul in care sunt necesare documente suplimentare la dosarul de dauna depus online, transmiterea acestora se poate face electronic la adresa de mail [daune\\_sanatate@asirom.ro](mailto:daune_sanatate@asirom.ro).
- In cazul unei completari a unui dosar de dauna deja notificat, in subiectul e-mailul-ui se va mentiona urmatorul text ( Completare dosar dauna nr..... )

### În cât timp voi primi drepturile din asigurare?

- Suma cuvenită în baza contractului de asigurare se plătește în termen de 30 zile din ziua primirii de catre Asigurator a ultimului document necesar, din cele prevăzute în condițiile de asigurare aferente contractului de sănătate.

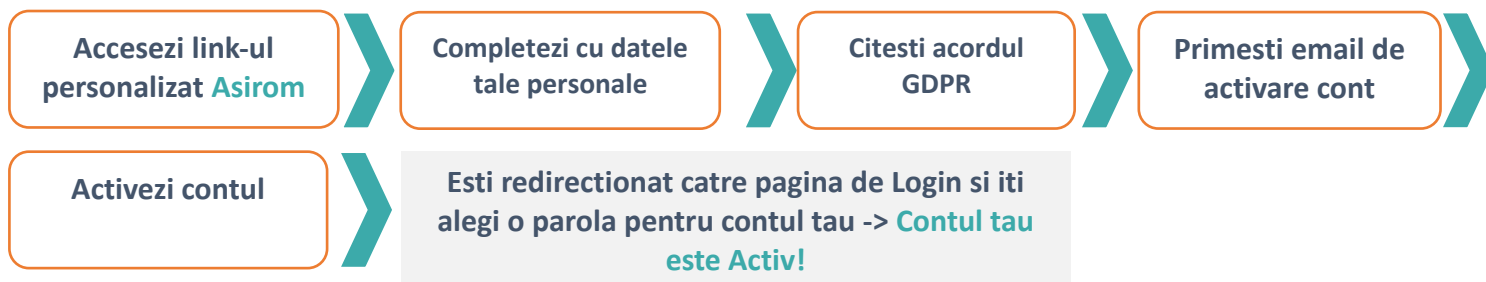
## II. Accesare prin Telemedicină

În cadrul serviciului de Hotline medical/ Telemedicina, prin intermediul Telios, ai acces la sfaturi medicale de specialitate atat online, cat si telefonic, usor accesibil de oriunde si oricand.

### 1. Specialitati acoperite

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| ✓ Medicina Generala     | ✓ Cardiologie               |
| ✓ Medicina Interna      | ✓ Kinetoterapie             |
| ✓ Alergologie           | ✓ Endocrinologie            |
| ✓ Farmacie              | ✓ Reumatologie              |
| ✓ Stomatologie          | ✓ ORL                       |
| ✓ Psihologie            | ✓ Oncologie                 |
| ✓ Nutritie              | ✓ Ortopedie                 |
| ✓ Wellness              | ✓ Urologie                  |
| ✓ Fitness               | ✓ Pediatrie                 |
| ✓ Ginecologie           | ✓ Gastroenterologie         |
| ✓ Psihiatrie            | ✓ Nefrologie                |
| ✓ Psihiatrie Pediatrica | ✓ Diabet si Boli Metabolice |
| ✓ Dermatologie          | ✓ Chirurgie Pediatrica      |

### 2. Activarea contului



### 3. Când e bine sa folosesti acest serviciu

#### Medicina Generala

- Probleme medicale comune care de regula sunt abordate de medicina de familie;
- Consultatii cu privire la afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Consultatii de control;
- Consultatii de interpretare a rezultatelor (investigatii medicale, imagistice).

#### Dermatologie

- Modificarea culorii sau a dimensiunii unor “alunite”
- Aparitia de formatiuni;
- Pete/roseate;
- Consultatii de monitorizare ale unor afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Orice manifestare de ordin dermatologic.

#### Urologie

- Probleme medicale comune care de regula sunt abordate si de medicina de familie;
- Consultatii de monitorizare ale unor afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Consultatii de control;
- Consultatii de interpretare a rezultatelor (investigatii medicale, imagistice).

#### Medicina Interna

- Probleme medicale comune care de regula sunt abordate si de medicina de familie;
- Consultatii cu privire la afectiuni precum:
  - afectiuni respiratorii
  - afectiuni digestive
  - afectiuni renale
  - afectiuni osteoarticulare
  - afectiuni metabolice
- Consultatii de monitorizare ale unor afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Orice manifestare de ordin dermatologic.

#### ORL

- Probleme medicale comune care de regula sunt abordate si de medicina de familie;
- Consultatii de monitorizare ale unor afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la afectiuni precum:
  - Sinuzite
  - Adenoidite
  - Amigdalite
  - Laringite
  - Otite
  - Tuse
  - Faringite
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Consultatii de control;
- Consultatii de interpretare a rezultatelor (investigatii medicale, imagistice);
- A doua opinie medicala.

## Endocrinologie

- Probleme medicale comune care de regula sunt abordate si de medicina de familie;
- Consultatii de monitorizare ale unor afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la afectiuni precum:
  - Palpitatii, insomnie, transpiratii profuse
  - Oboseala, somnolenta diurna, constipatie, intoleranta la rece, raguseala;
  - Dureri la nivelul sanilor
  - Crestere marcata in greutate
  - Hipertensiunea arteriala aparuta la tineri
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Consultatii de control;
- Consultatii de interpretare a rezultatelor (investigatii medicale, imagistice)

## Reumatologie

- Probleme medicale comune care de regula sunt abordate si de medicina de familie;
- Consultatii de monitorizare ale unor afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Consultatii de control;
- Consultatii de interpretare a rezultatelor (investigatii medicale, imagistice)

## Psihologie

- Consult de evaluare;
- Consiliere psihologica;
- Monitorizare

## Pediatrie

- Probleme medicale comune care de regula sunt abordate si de medicina de familie;
- Consultatii de monitorizare ale unor afectiuni cronice sau pre-existente;
- Consultatii cu privire la manifestari acute;
- Consultatii de control;
- Consultatii de interpretare a rezultatelor (investigatii medicale, imagistice)

## Nutritie

- Dieta personalizata in accord cu starea ta de sanatate si a obiectivelor tale
- Monitorizare pe intreaga perioada a dietei
- Adaptarea planului in functie de rezultate



**In urma consultului se va elibera raport medical si recomandare medicala (daca este nevoie).**

**In baza acestora se pot accesa serviciile medicale din polita (investigatii medicale, imagistice, tratamente etc).  
Se poate elibera si reteta.**

## 4. Cum accesezi serviciul Hotline Medical

Intra pe site-ul Asirom



Asirom.telios.ro

### Telemedicina Hotline medical

021 9146 / tasta 2

Asirom lanseaza serviciul de Hotline Medical valabil pentru asigurarile de sanatate dedicate angajatilor. Ai acces la asistenta medicala online si telefonic, usor accesibila oriunde si oricand.

Activeaza-ti contul

Acceseaza platforma



## III. Asirom Diagnose.me

### 1. Acoperiri

#### ✓ Servicii online de a doua opinie medicala (internationala)

- Consult medical realizat de un medic specialist international
- Raport medical tradus în limba română, transmis în 7 zile lucrătoare de la trimiterea tuturor documentelor medicale cerute de specialistul ales
- Trei rapoarte medicale privind trei afectiuni medicale diferite în cursul unui an de asigurare
- Doua întrebări suplimentare adresate într-un interval de 14 zile lucrătoare de la primirea raportului

#### ✓ Oncologie Premium

- A doua opinie medicala (oncologie): trei rapoarte medicale de la specialiști în oncologie de top, pentru a obține o înțelegere mai profundă a diagnosticului sau a tratamentului oncologic
- Revizuirea patologiei: transportul probei la laborator, controlul calității eșantionului, expertiza patologică a probei, o opinie asupra analizei probei, raportul patologic scris și traducerea acestuia, dacă este necesar
- Testare genomică pentru terapii țintite: evaluarea medicală a cazului înainte de analiză, transportul probei la laborator, controlul calității eșantion, analiza moleculară a probei și o listă prioritizată de opțiuni aprobate pentru tratament țintit

## 2. Cum poți avea acces la serviciile medicale prin platforma Diagnose.me

Intra pe site-ul Asirom



### 05. Hotline medical si A doua opinie medicala Internationala

Introduci CNP-ul pentru a se genera codul unic de client



Acceseaza platforma

Verifica lista diagnosticelor din Anexa 2 la Condițiile de asigurare!

## Servicii disponibile:



A doua opinie medicală



A doua opinie medicală (oncologie)



Oncologie personalizată



Examen patologic



Alegeți dumneavoastră

Alegeți un specialist

sau

Lăsați-ne pe noi să alegem

Deschideți un caz nou

- ✓ Alege un specialist in functie de diagnostic sau deschizi un caz nou si lasi partenerii DiagnoseMe sa aleaga cel mai potrivit specialist pentru tine
- ✓ Completezi formularul de comanda si echipa DiagnoseMe te va contacta si te va ajuta sa incarci dosarul medical.

Completeaza datele tale in formularul de comanda



- ✓ E-mail-ul- este foarte important pentru a te putea contacta si pentru a primi raportul medical
- ✓ ID persoana – Codul unic de client
- ✓ Documente medicale disponibile – la acest pas doar denumiti documentele, le veti incarca in pasul urmator

- ✓ Pentru suport, detalii sau alte informatii, te rugam, contacteaza:

**Call Center:** 021.9146 -> tasta 2 – Asigurari de sanatate -> tasta 3 – A doua opinie medicala internationala

sau e-mail la [info@diagnose.me](mailto:info@diagnose.me)

Program de lucru: Luni – Vineri, 09:00 – 17:00



Diagnose.me este un serviciu oferit în exclusivitate în România de Asirom.