

# GHIDUL PACIENTULUI

Asistența medicală în Spitalul Municipal de Urgență „Elena Beldiman” Bârlad se acorda în regim de:

- a) spitalizare continuă;
- b) spitalizare de zi.

Serviciile medicale spitalicești se acorda asiguraților pe baza recomandării de internare din partea medicului de familie, a medicului de specialitate din Ambulatoriul Integrat. Excepție fac urgențele medicale și bolile cu potențial endemo-epidemic, care necesită izolare și tratament, nașterea, lehozia și serviciile de prevenție.

Este important să respectați orice instrucțiune specială pe care o primiți în legătură cu internarea dvs.; la solicitarea personalului vă rugăm să puneți la dispoziție datele de identitate corecte precum și actele ce demonstrează calitatea dvs. de asigurat.

În timpul spitalizării, s-ar putea să fie necesar transferul dvs. între secții. Acest lucru se va realiza cu scopul de a îmbunătăți calitatea îngrijirii dvs. sau a altor pacienți din spital. Facem apel la cooperarea dvs. în această privință. În cazul spitalizărilor de zi vă atragem atenția că acestea se fac pentru o procedură sau intervenție chirurgicală minoră ce nu necesită spitalizare în regim continuu deci nici costurile hoteliere nu se regăsesc în cadrul acestui tip de spitalizare.

***Nu uitați! Comunicați personalului spitalului numele, adresa și numărul de contact ale rudei dvs. cea mai apropiată.***

## Acte necesare pentru internare

1. Cardul de Sănătate
2. Cartea de Identitate (Certificat de Naștere în cazul copiilor sub 14 ani)
3. Bilet de internare de la medicul specialist din cadrul Spitalului
4. Dovada calității de asigurat pentru diferite cazuri, după cum urmează:
  - **Angajați:**
    - adeverință de la locul de muncă
  - **Pensionari:**
    - cuponul de pensie din luna curentă sau cea precedentă (original sau xerox copie)
  - **Șomeri:**
    - adeverință sau xerox copie după carnetul de șomaj
  - **Coasigurați (soț, soție, părinți):**
    - adeverință de coasigurat
  - **Persoane fără venit și fără calitate de coasigurat:**
    - adeverință de la Circa Financiară sau de la Primărie că nu au avut nici un venit, respectiv adeverința de asistat social;
    - chitanță ANAF sau adeverință de la Casa de Asigurări de Sănătate privind plata asigurării medicale
  - **Copii sub 14 ani:**
    - xerox copie după Certificatul de Naștere și xerox copie după buletinul mamei (sau al tatălui)
    - pentru copiii peste 14 ani - xerox copie după buletin (Cartea de Identitate) și Adeverință de la școală
  - **Elevi/studenți peste 18 ani:**
    - pentru elevii/ studenții între 18 - 26 ani - adeverință de la liceu/ facultate, sau carnet de student
  - **Persoane cu handicap:**
    - xerox copie după certificatul de persoană cu handicap sau cupon handicap
  - **Persoane aflate în concediu de îngrijire a copilului sub 2 ani**
    - xerox copie după decizia de concediu pentru îngrijirea copilului

***Nota! Fiecare pacient trebuie să completeze un Acordul informat al pacientului.***

## Drepturile pacientului

- Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum si la modul de a le utiliza.
- Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identitatii si statutului profesional al furnizorilor de servicii de sanatate.
- Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor si obiceiurilor pe care trebuie sa le respecte pe durata spitalizarii.
- Pacientul are dreptul de a fi informat asupra starii sale de sanatate, a interventiilor medicale propuse, a riscurilor potentiale ale fiecarei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuarii tratamentului si nerespectarii recomandarilor medicale, precum si cu privire la date despre diagnostic si prognostic.
- Pacientul are dreptul de a decide daca mai doreste sa fie informat in cazul in care informatiile prezentate de catre medic i-ar cauza suferinta.
- Pacientul are dreptul de a cere in mod expres sa nu fie informat si de a alege o alta persoana care sa fie informata in locul sau.
- Pacientul are dreptul de a cere si de a obtine o alta opinie medicala.
- Pacientul are dreptul sa solicite si sa primeasca, la externare, un rezumat scris al investigatiilor, diagnosticului, tratamentului si ingrijirilor acordate pe perioada spitalizarii.
- Pacientul are dreptul sa refuze sau sa opreasca o interventie medicala asumandu-si, in scris, raspunderea pentru decizia sa; consecintele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.
- Consimtamantul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, pastrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul sau, in vederea stabilirii diagnosticului sau a tratamentului cu care acesta este de acord.
- Consimtamantul pacientului este obligatoriu in cazul participarii sale in invatamantul medical clinic si la cercetarea stiintifica.
- Dreptul la confidentialitate
- Pacientul are acces la datele medicale personale.
- Dreptul femeii la viata prevaleaza in cazul in care sarcina reprezinta un factor de risc major si imediat pentru viata mamei.
- Pacientul are dreptul la informatii, educatie si servicii necesare dezvoltarii unei vietii sexuale normale si sanataii reproducerii, fara nici o discriminare.
- Dreptul femeii de a hotari daca sa aiba sau nu copii este garantat, cu exceptia cazului in care sarcina reprezinta un factor de risc major si imediat pentru viata mamei.
- Pacientul, prin serviciile de sanatate, are dreptul sa aleaga cele mai sigure metode privind sanatatea reproducerii.
- Orice pacient are dreptul la metode de planificare familiala eficiente si lipsite de riscuri.
- Drepturile pacientului la tratament si ingrijiri medicale
- In cazul in care furnizorii sunt obligati sa recurga la selectarea pacientilor pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile in numar limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale. Se excepteaza de la prevederile legale cazurile de urgenta aparute in situatii extreme.
- Pacientul are dreptul la ingrijiri terminale pentru a putea muri in demnitate.
- Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material si de sfaturi pe tot parcursul ingrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, in masura posibilitatilor, mediul de ingrijire si tratament va fi creat cat mai aproape de cel familial.
- Pacientul internat are dreptul si la servicii medicale acordate de catre un medic acreditat din afara spitalului.
- Pacientul poate oferi angajatilor sau unitatii unde a fost ingrijit plati suplimentare sau donatii, cu respectarea legii.
- Pacientul are dreptul la ingrijiri medicale continue pana la ameliorarea starii sale de sanatate sau pana la vindecare.
- Pacientul are dreptul sa beneficieze de asistenta medicala de urgenta, de asistenta stomatologica de urgenta si de servicii farmaceutice, in program continuu.

## Obligatiile pacientului

- sa acorde incredere deplina in tratamentul si ingrijirile recomandate
- sa se comporte civilizatat si politicos cu personalul medical
- să respecte și să păstreze ordinea și curățenia.
- sa respecte regulile de igiena personala zilnica, in cazul pacienților care nu își pot menține singuri igiena, personalul spitalului îi va ajuta
- sa-si exprime acordul cerut de personalul medical in situatiile prevazute prin legislatie
- sa participe la vindecarea lor prin respectarea recomandarilor medicale si tratamentului si sa respecte riguros ordininea interioara a unitatii;
- sa nu pretinda examane de laborator sau radiologice pe care medicul nu le considera necesare.
- durata spitalizării este decisă exclusiv de către medicul curant și medicul șef al secției, în funcție de situația medicală a pacienților.
- sa accepte regimul alimentar recomandat de medic, chiar daca difera de mancărurile cu care este obisnuit in familie
- sa nu depoziteze alimente decat in locurile permise (frigider)
- sa stea in spital atat timp cat este necesar, sa nu insiste sa ramana mai mult decat trebuie, iar daca doreste externarea inainte de recomandarea medicului, aceasta se va face pe proprie raspundere si sub semnatura
- sa nu consulte dosarul sau medical pentru a evita neintelegerea unor temeni si sa solicite informatii doar personalului calificat
- pacienții nu au voie să facă copii pe orice fel de format după documentele medicale.
- fumatul este strict interzis, in caz contrar bolnavii vor fi externati
- sa pastreze curatenia in saloane, integritatea echipamentului, curatenia in grupurile sanitare si sa nu degradeze instalatiile, sa nu arunce pansamente, vata si alte obiecte sau resturi alimentare.
- sa umble in tinuta vestimentara ingrijita, decenta, cand iese pe coridoare sau afara in curtea spitalului
- sa respecte circuitele spitalului si sa nu circule prin locurile interzise pacientilor in vederea protectiei proprii impotriva unor agenti patogeni sau noxe
- sa nu provoace neintelegeri sau altercatii cu personalul medical sau alti pacienti
- in situatia in care exista nemulumiri, pacientul poate sa faca reclamatie scrisa sau se poate adresa medicului sef de sectie sau conducerii spitalului.
- orice fel de activități comerciale sunt strict interzise pe teritoriul spitalului.
- pacienții au obligația să folosească containerele de deșeuri strict în conformitate cu destinația inscripționată pe acestea. Ei au obligația să respecte regimul selectiv de colectare a deșeurilor
- pacienții au obligația să evite risipa de apă și energie electrică.
- pacienții au obligația să păstreze și să utilizeze în bune condiții mobilierul, lenjeria, obiectele sanitare și alte bunuri aflate în patrimoniul unității; deteriorarea acestora li se va imputa pacienților. În cazul în care prin nerespectarea obligațiilor prevăzute anterior se cauzează un prejudiciu material unității sanitare, pacientul și/sau aparținătorul în cauză va fi obligat să suporte toate cheltuielile ocazionate de refacerea sau remedierea patrimoniului distrus.
- este strict interzisă părăsirea secției fără avizul medicului curant/de gardă sau al asistentei medicale.
- pacienților le este interzis să posede și să folosească pe durata internării echipamente electrocasnice ( cafetieră, televizor, radiator etc).
- pacienții nu vor lăsa bunuri de valoare nesupravegheate în saloane atunci când părăsesc salonul (exemplu telefoane mobile, bani etc.).
- pacienților li se interzice să păstreze asupra lor obiecte de valoare pe durata internării (bijuterii, ceasuri, bani etc.); orice asemenea obiecte vor fi predate la internare familiei.
- în spital este interzisă păstrarea articolelor de vestimentație personală a pacienților în alte locuri decât cele special amenajate, depunerea articolelor de vestimentație se face către personalul care insoteste pacientul, la momentul internării, pe baza de bon care cuprinde:
  - nume, prenume pacient;
  - secția/compartimentul pe care se face internarea.

- la externare este obligatorie restituirea tuturor bunurilor care au fost primite de pacient la internare.
- pacienții au obligația de a anunța aparținătorii despre programul de vizite al spitalului.
- intrarea aparținătorilor pe secție este strict interzisă în afara programului de vizite. Intrarea aparținătorilor pe secție în timpul programului de vizită se va realiza strict în conformitate cu prevederile menționate în acest ghid.
- Nici pacienții, nici aparținătorii nu au voie să fotografieze sau să filmeze în incinta spitalului.

## CONDIȚII DE INTERNARE

Planificarea internărilor se realizează astfel:

1. **Internarea fără programare** pe secțiile clinice/secțiile/ compartimentele medicale din spital, se face pentru urgențe prin Compartimentul de Primiri Urgențe;
2. **Internarea cu programare** pe secțiile clinice/secțiile/ compartimentele medicale din spital, se face pe baza listelor de prioritate/așteptare întocmite pentru serviciile medicale programabile, liste întocmite pe fiecare secție.

Programarea pacienților la internare se face de către medicul specialist de pe secție ca urmare a contactării telefonice sau directe a medicilor curanți sau șefilor de secții/compartimente medicale din spital. În cazul în care se contactează direct medicul curant, acesta va stabili perioada în care se va face programarea, cu avizul șefului de secție/compartiment și anunțarea asistentului șef.

Programarea pacienților la consultații/controale se face de către medicii specialiști din secțiile clinice/secțiile/ compartimentele medicale din spital sau asistentul șef.

**Spitalizarea de zi** acordată pacientului reprezintă o alternativă la spitalizarea continuă, pentru pacienții care nu necesită supraveghere medicală mai mare de 12 ore. Pot fi doar servicii medicale programabile. Se apelează la acest tip de spitalizare în cazurile în care diagnosticul nu poate fi stabilit iar tratamentul nu poate fi monitorizat în ambulatoriu. În aceste situații pacienții beneficiază de servicii medicale de spitalizare de zi în cadrul secțiilor spitalului. Pentru internarea de zi sunt necesare aceleași documente ca și pentru spitalizarea continuă. De asemenea, motivele spitalizării de zi sunt similare motivelor spitalizării continue, spitalizarea de zi nefiind un înlocuitor pentru evaluarea diagnostică în ambulatoriu.

Internarea pacienților transferați din alte unități spitalicești se realizează doar cu avizul prealabil al medicului șef de secție din secția către care este îndrumat pacientul, avizul medicului șef Terapie intensivă pentru pacienții care urmează să fie transferați în TI. În absența acestor avize nu se poate accepta transferul interspitalicesc al unui pacient.

### 1. **Internarea de urgență (fără programare)**

Conform legislației, toți pacienții cu domiciliul în România beneficiază de asistență medicală de urgență gratuită.

Serviciile medicale sunt decontate de către C.J.A.S. Vaslui pe perioada de urgență, indiferent dacă pacienții au sau nu calitatea de asigurat.

În cazul pacienților neasigurați încetarea/continuarea stării de urgență este certificată de medicul curant, înscrisă în FOCG și vizată de șeful de secție. Pacientul neasigurat trebuie informat de încetarea stării de urgență și de obligativitatea de a-și clarifica situația.

Continuarea internării după stabilizarea stării de sănătate și îndepărtarea urgenței vitale se va realiza doar în condițiile în care pacientul a devenit asigurat în intervalul scurs de la internare sau contra cost dacă pacientul continuă să fie neasigurat. Pacientul va fi avizat explicit de data de la care i se va imputa contravaloarea internării.

Pacienții cu urgențe medico-chirurgicale se prezintă la C.P.U. Dacă în urma investigațiilor realizate se constată necesitatea internării, pacientul va fi internat în funcție de patologie într-una din secțiile spitalului, în regim de spitalizare continuă. Pacientul va fi internat în secția care se ocupă de patologia care amenință viața.

**Atenție!**

**În cadrul CPU se evaluează exclusiv pacienții care prezintă o deteriorare acută a stării de sănătate, reprezentând o urgență medicală iminentă. Rolul CPU nu este de a evalua pacienți cu acuze cronice sau care nu au documente de internare. Pentru afecțiunile din aceste categorii, pacienții se vor adresa în primul rând medicului de familie, ulterior ambulatoriilor de specialitate.**

Dacă internarea se realizează în regim de urgență, nu este necesar biletul de trimitere, dar este necesară prezentarea cardului de sănătate (pentru persoanele asigurate).

În cazul pacienților care se prezintă la spital prin Compartimentul Primiri Urgențe, aceștia vor fi preluați în zona de triaj, unde în urma unei examinări sumare se va stabili gradul de urgență. Pacienții care prezintă o situație ce reprezintă o urgență medico-chirurgicală imediată vor fi îndrumați către sectorul Urgențe Majore, unde li se va acorda de îndată asistență medicală. Pacienții care nu reprezintă o urgență medicală imediată vor fi temporizați până la momentul la care personalul medical va putea să îi preia, ceea ce ar putea să însemne câteva ore.

Pacienții sunt rugați să înțeleagă că urgențele medicale sunt clar definite și au prioritate absolută, iar faptul că e posibil să aștepte un timp oarecare până vor fi evaluați se datorează exclusiv prezenței în zona CPU a unor urgențe majore care nu pot fi amânate.

Singura prioritate la CPU este reprezentată de patologia pacienților și de gradul de urgență. Nivelurile de triaj sunt:

- ✚ **Nivel I – resuscitare (cod roșu):** sunt pacienții care necesită intervenții salvatoare de viață imediat. Timpul de așteptare până la preluare este 0 minute.
- ✚ **Nivel II – critic (cod galben):** pacienții care prezintă o situație cu risc major sau status mintal alterat (modificare acută) sau orice durere intensă sau disconfort major. Timpul de așteptare până la preluare este 10 minute.
- ✚ **Nivel III – urgent (cod verde):** pacienți cu funcții vitale stabile. Timpul de așteptare până la preluare este 30 minute.
- ✚ **Nivel IV – non-urgent (cod albastru):** pacienți cu funcții vitale stabile. Timpul de așteptare până la preluare este 60 minute.
- ✚ **Nivel V – consult (cod alb):** pacienți care nu necesită asistență medicală de urgență. În principiu, aceștia vor fi îndrumați către ambulatoriul de specialitate.

Pacienților aflați în așteptare le pot fi recomandate o serie de evaluări prelabile (ex analize, evaluări imagistice etc) astfel încât rezultatele să fie disponibile în momentul preluării lor de către medicii CPU.

Medicii de specialitate din secțiile spitalului vor fi solicitați la consult în zona CPU doar după stabilirea unui diagnostic prezumtiv sau final pe baza examinărilor și investigațiilor efectuate de medicii CPU și doar dacă situația medicală a pacientului reprezintă o urgență medicală imediată, care necesită internare pe secțiile spitalului.

În situația unor afecțiuni cronice sau excluderii unei situații de urgență, medicii CPU vor îndruma pacienții către rețeaua de ambulatoriu sau către medicul de familie în vederea obținerii documentelor necesare pentru internarea programată; în aceste situații, medicii de specialitate de pe secții nu vor fi solicitați pentru consult.

În cazuri grave, urgențe majore sau alte situații care necesită acest lucru, medicii specialiști de pe secțiile spitalului vor putea fi solicitați încă din primele momente ale preluării pacienților în zona Urgențe Majore.

Este important să înțelegeți că UPU nu substituie nici medicina de familie, nici ambulatoriul de specialitate și în obligația medicilor UPU intră exclusiv evaluarea urgențelor medicale.

## **2. Internarea cu spitalizare continuă/spitalizare de zi (cu programare)**

Internarea în regim de spitalizare continuă se face pe baza listei de prioritate, dacă nu este urgență medicochirurgicală.

Internarea programată se realizează în intervalul orar 08:00 – 13:00 prin intermediul asistentei șefe de pe secție. Pentru eficientizarea actului medical, se recomandă ca internările programate să se efectueze în intervalul 08:00 – 10:00.

În vederea internării, pacientul trebuie să prezinte la următoarele documente (condiții obligatorii de internare):

- Documente de identitate (buletin de identitate, carte de identitate);
- Bilet de trimitere de la medicul de familie/medicul din ambulatoriu, vizat de către medicul curant din secția/ compartimentul unde urmează a fi internat pacientul (parafă și semnătura medicului la rubrica Semnătura medicului + Cod parafă) și contrasemnat de medicul șef al secției. Pacientul va semna și data biletul de internare în locul desemnat. Biletul de trimitere trebuie să aibă data de emitere aceeași zi/ maxim 30 de zile înaintea datei internării. Biletele de internare eliberate cu mai mult de 30 de zile în avans nu sunt valide pentru internare.

- Cardul de sănătate al pacientului. În situația în care pacientul nu posedă card de sănătate, va prezenta dovadă de la casa de asigurări sau print din sistemul SIUI al casei de asigurări din care să reiasă că nu i s-a eliberat cardul. Dacă pacientului i s-a eliberat cardul de sănătate și acesta nu îl poate prezenta din varii motive (card pierdut, furat etc) **internarea va fi refuzată pana la prezentarea cardului**, urmând ca în cazul unei urgențe medicale pacientul să fie îndrumat către C.P.U. În această situație pacientul va putea fi internat după prezentarea adeverinței de la CNAS.

- Act doveditor al statutului de asigurat în funcție de categoria de asigurat (salariat – adeverință eliberată de angajator din care să reiasă că se virează contribuția la FNUASS și are calitate de asigurat pentru indemnizații și concedii medicale, pensionar – cupon de pensie, celelalte categorii, coasigurat, elev/student cu vârsta între 18-26 ani, liber profesioniști, persoană fizică autorizată etc.) – adeverință de asigurat eliberată de Casa de asigurare de care aparține, care să certifice calitatea de asigurat. Pacientul poate prezenta inclusiv print din sistemul SIUI al casei de asigurări.

Adeverința de salariat va avea conținutul prevăzut în legislația în vigoare, inclusiv mențiuni referitoare la numărul de zile de concediu medical. O adeverință incorectă sau incompletă va conduce la refuzul acordării concediului medical.

- În situația în care pacientul nu poate dovedi calitatea de asigurat, spitalul acordă serviciile medicale doar în condiții de urgență medicală, prin intermediul C.P.U. **La solicitarea pacientului care nu are calitatea de asigurat, se poate continua internarea, cu suportarea cheltuielilor aferente serviciilor medicale de către acesta.**

La internare, pacienții se vor prezenta fără obiecte de valoare, cu excepția situațiilor de internări în regim de urgență, caz în care acestea vor fi păstrate urmând procedura spitalului.

Bunurile de valoare ale pacienților prezentați ca urgență la Compartimentul de Primiri Urgențe și care ulterior se internează în spitalul nostru sunt păstrate după cum urmează:

a. de către pacient prin semnătură în F.O.C.G. “păstrez actele și valorile”.

b. în spațiul amenajat pe secție destinat păstrării bunurilor de valoare ale pacienților, pentru pacienții care se află în stare de inconștiență, fără discernământ sau în imposibilitatea de a-și păstra bunurile de valoare asupra lor din oricare alt motiv și care nu sunt însoțiți de aparținători legali.

În acest caz, asistentul C.P.U., împreună cu medicul C.P.U., echipajul de pe ambulanță sau persoanele care au adus pacientul inventariază bunurile de valoare găsite asupra pacientului, notând fiecare dintre acestea, cu o scurtă descriere, într-o fișă de inventar care se semnează/parafează de către asistentul C.P.U., medicul C.P.U., echipajul de pe ambulanță sau persoanele care au adus pacientul în 2 exemplare; 1 exemplar rămâne atașat la F.O.C.G., iar celălalt este păstrat împreună cu bunurile de valoare și restituit împreună cu acestea pacientului la externare sau aparținătorilor legali care fac dovada acestui fapt prin acte de identitate care se notează în F.O.C.G. Atât pacientul cât și aparținătorii legali, după caz, vor semna de primirea bunurilor de valoare în F.O.C.G.

Pacienții internați în spitalizare continuă în cadrul unității vor avea asupra lor următoarele:

- pijama, papuci, halat;
- articole de igienă personală (pastă și periuță de dinți, pieptene, aparat și pastă de ras, prosop, săpun etc);
- pahar/cană/ceașcă etc;
- dacă nu le detineti, sau le-ati uitat acasa, sau nu le-ati putut aduce datorita starii dvs. de urgenta, ele pot fi aduse cat mai repede de un apartinator, sau pot fi cumparate cu preturi accesibile de la magazinele acreditate de spital sa comercializeze astfel de materiale in perimetrul sau.
- medicația recomandată de medicul curant, pe care pacientul o folosește cronic la momentul internării (deoarece medicația cronică a fost eliberată în baza unei rețete compensate, pe durata internării nu vor fi oferite de spital respectivele medicamente ci vor fi folosite cele deja eliberate);

- documente medicale anterioare, relevante (bilete de externare din spital, scrisori medicale, etc).

După vizarea documentelor de internare de către medicul curant, pacienților li se va înmâna consimțământul informat specific al secției, pe care au obligația să îl citească, completeze și semneze. Dacă au nelămuriri, pacienții vor întreba medicul curant în vederea obținerii răspunsurilor adecvate.

Pacientul va achita coplata (sau va fi exceptat conform prevederilor legale), urmând a primi ulterior chitanța doveditoare a plății. Ulterior, asistentul șef îi va da pe pacienți în grija asistentei de salon/sector, care îi va conduce la salon, îi va ajuta să se instaleze, iar un medic va completa foaia de observație.

Pe parcursul internării, echipa de îngrijire va fi formată din: medicul șef de secție, medicul curant, asistenta medicală de salon/sector, infirmiera de salon/sector. În funcție de afecțiune pot interveni și alți colaboratori – fizioterapeuți, kinetoterapeuți, psihologi etc.

Asistentul șef este responsabil de întreaga activitate a personalului mediu și auxiliar.

Pacienții sunt liberi să adreseze orice întrebare legată de starea lor de sănătate medicului curant. Medicul curant va stabili dieta pe care pacienții vor trebui să o urmeze pe timpul șederii în spital. Dieta este o componentă a protocolului terapeutic și pacienții au obligația să o respecte întocmai. Masa se servește după programul afișat în secție.

## PROGRAM ȘI REGULI DE VIZITĂ

Activitatea spitalicească se desfășoară în principiu între orele 08:00 – 14:00, cu asigurarea continuității prin liniile de gardă și contravizită, în funcție de profilul secției.

Se recomandă ca internările să se efectueze în intervalul 08:00 – 10:00 iar externările după ora 13:00. Contravizitele vor fi organizate pe fiecare secție în funcție de propunerile șefului de secție, conform prevederilor legale.

Medicii din secții vor asigura și consultații în ambulatoriul de specialitate după un program aprobat de conducerea spitalului.

Aparținătorii se vor conforma indicațiilor și restricțiilor venite din partea personalului medical. Personalul spitalului poate solicita aparținătorilor să se legitimeze și este obligația acestora să prezinte documentele solicitate.

Nu este permisă vizitarea pacienților în afara programului de vizite. În principiu, programul de vizite va fi organizat în așa fel încât să nu împiedice programul de lucru al spitalului și orarul de contravizite.

Se recomandă un interval pentru vizite cuprins între 15:00 – 20:00 în timpul săptămânii și între 10:30 – 20:00 în zilele nelucrătoare, care poate fi ajustat în funcție de decizia medicilor șefi de secție.

În funcție de diferite situații potențiale, programul de vizite se poate modifica la nivelul întregului spital sau doar al unor anumite secții, fapt care va fi adus la cunoștința pacienților.

În timpul programului de vizite este permis accesul câte unui singur vizitator o dată la un pacient și pentru maxim 15 minute.

Accesul pe sectoarele cu saloane este permis doar folosind ținuta de protecție cu halate de unică folosință și protecție pentru încălțăminte. În principiu, se recomandă ca aparținătorii să viziteze la salon doar pacienții nedeplasabili (greu deplasabili).

***Vizitatorii se vor spala pe maini la intrarea și iesirea din salon;***

Din motive de igienă, vizitatorilor le este interzis să se așeze pe paturile de spital.

În saloanele cu mai mult de două paturi nu se vor putea vizita mai mult de doi pacienți simultan.

Pe secțiile de terapie intensivă accesul vizitatorilor, chiar și în intervalul de vizite, este permis doar cu acceptul medicului șef de secție și doar cu echipament corespunzător (halat, protecție pentru încălțăminte). În timpul vizitei în sectoarele de terapie intensivă telefoanele mobile vor fi obligatoriu oprite.

Prin excepție de la regulile de mai sus, în cazul pacienților în stare gravă sau terminală, indiferent de secție/ compartiment, cu avizul expres al medicului șef de secție, familia (soț, soție, copii, părinți, frați/surori) are dreptul de a vizita pacientul indiferent de oră sau poate solicita prezența permanentă lângă pacient a unui membru al familiei dacă condițiile din secție permit acest lucru. În

caz contrar, se va permite accesul membrilor familiei la pacient în mod periodic, asigurându-se un spațiu de așteptare adecvat în vecinătatea secției.

Pe durata vizitei, atât pacienții cât și aparținătorii au obligația să mențină un ton scăzut al conversației, pentru a nu deranja alți pacienți.

Este strict interzis pentru aparținători să aducă pacienților băuturi alcoolice, țigări, alimente.

Este strict interzis aparținătorilor să fumeze sau să consume băuturi alcoolice pe durata vizitei.

Este strict interzis accesul în spital al aparținătorilor cu afecțiuni de tip infecto-contagios. În situația unei epidemii declarate sunt total interzise vizitele la pacienții internati;

Pacienții nu au dreptul să primească pe secție vizite ale unor copii sub 14 ani. De asemenea, vizitele copiilor între 14 și 18 ani se vor efectua doar însoțiți de un adult.

Personalul spitalului are dreptul de a împiedica accesul anumitor vizitatori la pacienți, în condițiile în care aceștia nu respectă prevederile prezentului ghid, au un comportament neconform față de pacienți sau personalul medical sau denotă o atitudine improprie (vestimentație neconformă etc).

Nu este permisă rămânerea aparținătorilor peste noapte în spital, cu excepția celor care au pentru această perioadă aprobarea expresă de la medicul șef de secție din secția în care are pacientul internat. În cazuri speciale (pacienți care necesită îngrijiri permanente, nedeplasabili etc), cu avizul șefului de secție, aparținătorii pot rămâne în permanență alături de pacienți, dacă există condiții hoteliere în acest sens. În aceste situații, aparținătorii vor avea ținută de spital și vor respecta întocmai regulamentul spitalului. Aparținătorii vor colabora cu echipa medicală în vederea îngrijirii pacientului, urmând întocmai recomandările și indicațiile personalului spitalului. Încălcarea acestor prevederi va duce la anularea de îndată a acestor facilități.

Este strict interzis accesul aparținătorilor în anumite spații ale spitalului (blocuri operatorii, sterilizare, laboratoare, depozite, stația de oxigen, precum și în orice alte zone stabilite de conducerea spitalului. În cazul în care aparținătorii refuză să îndeplinească solicitările personalului spitalului, va fi solicitat sprijinul pazei sau, după caz, al poliției.

Este interzis accesul în incinta spitalului a persoanelor care au asupra lor obiecte contondente sau tăietoare (ex cuțite, topoare), armament, muniții, explozibili, substanțe toxice, stupefiante sau alte instrumente care pot pune în pericol viața, integritatea corporală sau sănătatea pacienților sau a personalului spitalului ori a patrimoniului instituției.

## **EXTERNAREA PACIENTULUI**

În funcție de evoluția pacientului internat, medicul curant va stabili data externării. Medicul curant, împreună cu medicul șef de secție, sunt singurii care decid momentul externării unui pacient, în funcție de criteriile medicale și de starea de sănătate a pacientului.

Decizia de externare va fi comunicată pacientului cu 24 ore anterior externării. Anunțați-vă familia sau ruda cea mai apropiată de externarea dvs.. Dacă nu aveți mijloace personale (telefon mobil) pentru acest lucru, solicitați ajutorul personalului spitalului;

Medicii care își desfășoară activitatea în spital au obligația ca, la externarea pacientului, să transmită medicului de familie sau medicului de specialitate din ambulatoriu, după caz, *scrisoarea medicală și biletul de externare din spital*, care să conțină descrierea succintă a manevrelor diagnostice și terapeutice efectuate pe durata internării, evaluarea stării de sănătate a pacientului la momentul externării și indicațiile de tratament și supraveghere terapeutică pentru următoarea perioadă (determinată conform diagnosticului), informații care trebuie să se regăsească și în foaia de observație clinică generală ca epicriză.

Recomandările privind tratamentul la domiciliu, regimul alimentar, regimul de viață și de muncă sunt explicate de medicul curant. Dacă este cazul, medicul curant va comunica pacientului intervalul până la următoarea consultație.

Mediul curant va finaliza actul medical inclusiv prin eliberarea la externare a prescripției medicale pentru medicamente cu sau fără contribuție personală nou recomandate în episodul actual de spitalizare și, după caz pentru unele materiale sanitare, dispozitive medicale sau servicii de îngrijire medicală la domiciliu, respectiv eliberarea de concedii medicale pentru incapacitate temporară de



muncă în situația în care concluziile examenului medical impun acest lucru și pacientul face dovada dreptului de a beneficia de concediu medical.

La externarea din spital pacientul va primi următoarele documente medicale:

- Biletul de externare, completat, semnat și parafat de medicul curant și de medicul șef de secție, având aplicată stampila spitalului.
- Scrisoarea medicală către medicul de familie, semnată și parafată de medicul curant, având aplicată stampila spitalului.
- Reteta/rețetele medicale (dacă este nevoie).
- Certificatul de concediu medical (dacă este nevoie).
- Alte materiale educative (ex fișa dietetică sau de conduită) (dacă este nevoie).
- Trimiteri către alte specialități (dacă este nevoie).
- Decont

***Dacă pacientul nu prezintă actele necesare, la externare nu se vor elibera prescripții compensate sau concedii medicale. De asemenea, prescripție medicală compensată se va elibera doar dacă pe biletul de internare este specificat faptul că pacientul nu a primit rețetă compensată în ultimele 30 de zile.***

După înmânarea documentelor, pacientului i se vor returna bunurile personale depozitate la spital și i se va permite să se schimbe în hainele de exterior.

În cazul pacientului care nu se poate deplasa singur, acesta este însoțit până la ieșirea din spital de o infirmieră, de unde va fi preluat de către familie sau însoțitori.

#### **EXTERNAREA LA CERERE**

Pacientul poate părăsi spitalul la cerere, după ce în prealabil a fost înștiințat de consecințele posibile asupra stării lui de sănătate. Pentru a fi externat la cerere, pacientul și/sau aparținătorii vor menționa această solicitare în FOCG și vor semna, iar medicul curant va menționa situația, cu justificări, după care va contrasemna și parafa.

Externarea la cerere nu se aplică în cazul bolilor infectocontagioase transmisibile sau în alte situații prevăzute de lege.

#### **EXTERNAREA PRIN TRANSFER INTERSPITALICESC**

Bolnavul poate fi transferat într-un alt spital, fie la solicitarea pacientului, fie pentru completarea/continuarea procesului de îngrijire medicală, asigurându-se în prealabil, în mod obligatoriu, locul (unitatea sanitară și numele medicului) și documentația necesară și, dacă este cazul, mijlocul de transport.

Atunci când transferul la o altă unitate spitalicească se realizează la solicitarea familiei, aceștia au obligația de a pune în contact (telefonic) medicul curant cu medicul care va prelua pacientul înainte de completarea documentelor de externare. Este obligatoriu să se facă dovada acordului directorului medical al unității sau șeful de secție în care se dorește transferul. În absența acestei confirmări telefonice, medicul curant va refuza să completeze documentele de transfer interspitalicesc, deoarece transferul nu se poate realiza fără acceptul unității medicale care urmează să primească pacientul. Dacă familia insistă în sensul externării pacientului, atât pacientul cât și aparținătorii vor semna solicitarea în FOCG iar medicul curant va completa documente de externare la cerere.

#### **TRANSPORT ȘI ACCES**

Accesul pacienților și al aparținătorilor cu autoturismul proprietate personală în incinta spitalului este ca regulă strict interzis. Spitalul NU asigură locuri de parcare nici pentru pacienți, nici pentru aparținători. Este strict interzis pacienților sau aparținătorilor să ocupe locurile de parcare din incinta spitalului, care sunt alocate exclusiv personalului medical sau echipajelor de urgență.

În cazul pacienților nedeplasabili care se prezintă la spital pentru internare programată, este permis accesul cu autoturismul în vederea internării pacientului, dar fără a se depăși un maxim de 10 minute.

În cazul pacienților urgență medicală, ce se prezintă la spital cu autoturismul personal, accesul este permis strict până în rampa de primire a Unității Primiri Urgențe, unde pot staționa maxim 5 minute, șoferul având obligația ca după acest interval să scoată autoturismul în afara incintei spitalului.

În cazul preluării pacienților nedeplasabili care se externează, aparținătorii vor avea acces cu autoturismul personal, dar staționarea autoturismului în incinta spitalului nu va depăși 5 minute.

Transportul pacienților nedeplasabili între secțiile spitalului se asigură de către secții sau Compartimentul Primiri Urgențe, în conformitate cu procedurile interne ale spitalului, de la caz la caz cu cărucior, targă sau ambulanță.

***Accesul în spital este strict interzis cu aparatură de înregistrare audio-video și foto cu excepția situațiilor în care există acordul explicit al conducerii spitalului și în prezența purtătorului de cuvânt al instituției.***

Folosirea telefoanelor mobile sau a stațiilor de emisie-recepție este interzisă la etajele cu pacienți sau în preajma zonelor de tratament a acestora deoarece interferențele electromagnetice pot brui echipamentul medical esențial care monitorizează starea pacienților.

Va rugăm să luați la cunoscință faptul că un comportament neadecvat din partea rudelor sau pacienților nu va fi tolerat. În cazul unei astfel de situații, părinții sau gardianul vor fi chemați.

## **FACILITĂȚILE SPITALULUI**

### **Servicii religioase**

Spitalul pune la dispoziție pacienților, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox Filimon Adrian, desemnat de Episcopia Husului și având calitatea de angajat al unității noastre. De asemenea, în curtea unității noastre există prin grija Fundației “Ecatrina Constantinescu” un sălaș religios de o rară frumusețe, la care puteți apela deja pentru slujbele oficiate de preotul paroh Giusca Petru .

### **Programul de masă**

Veti avea la dispoziție un meniu. Dacă urmați o dietă specială, trebuie să informați medicul curant sau asistenta medicală care se ocupă de dvs. Mesele sunt servite la orele următoare :

- Micul dejun: 8:00 AM
- Pranz: 13:00 PM
- Cina: 17:30 – 18,00 PM

Mesele primite în cadrul spitalului vor fi servite în sala de mese sau în salon (la recomandarea medicului curant, pentru pacienții nedeplasabili).

Retineți că Spitalul Municipal de Urgență “Elena Beldiman” Barlad îi sfătuisete pe vizitatori să evite introducerea în spital a oricărui tip de mâncare.

Spitalul nu își asumă răspunderea oricăror reacții adverse pe care pacienții le pot suferi din cauza alimentelor care nu au fost pregătite sau furnizate de către spital.

### **Accesul la informare**

Pe durata tratamentului, trebuie să vă simțiți liber să discutați despre condiția dvs. cu doctorul, asistenta, asistentul social sau terapeutul. Acesta va oferi explicații și va permite să-i adresați întrebări sau să căutați clarificări referitoare la orice subiect care vă poate fi neclar.

În principiu, Spitalul Municipal de Urgență “Elena Beldiman” Barlad are toate facilitățile necesare pentru precizarea unui diagnostic și pentru conducerea adecvată a tratamentului.

## **INFORMATII UTILE**

## **COMUNICAREA SUGESTIILOR/RECLAMAȚIILOR**

În vederea perfecționării actului de îngrijire, Spitalul Municipal de Urgenta “Elena Beldiman” Barlad este deschis spre sugestiile făcute de pacienți. Acestea pot fi făcute verbal, către medicul curant, asistenta de sector, medicul șef de secție, asistentul șef sau prin audiență către conducerea spitalului, sau în scris.

În cazul în care pacienții nu sunt mulțumiți de calitatea unui tratament sau de orice alt aspect privind calitatea serviciilor pe care le-au primit, pot alege să facă o propunere în vederea îmbunătățirii serviciilor pe care le oferim sau să facă o plângere în care să menționeze nemulțumirea cu privire la calitatea aceluși tratament sau serviciu primit.

Plângeri se pot face de către pacienți atunci când au fost sau ar putea fi afectat în vreun fel de un serviciu de care a beneficiat sau care i s-a refuzat în spital. De asemenea, se pot face plângeri în numele altei persoane numai dacă respectivul petent are mandatul persoanei în cauză.

Personalul spitalului nostru depune toate eforturile ca toți pacienții să fie mulțumiți de serviciile medicale oferite, ca și de rezolvarea situațiilor în care apar incidente. La nivelul fiecărei secții, există o cutie dedicată colectării sugestiilor/reclamațiilor pacienților.

Toate sugestiile și reclamațiile pacienților sunt analizate cu atenție de managerul spitalului, împreună cu ceilalți membri din echipa de conducere. De la caz la caz, situațiile reclamate de pacienți sunt rezolvate la nivelul conducerii spitalului cat si de Comisia de solutionare a reclamatilor de la nivelul spitalului.

Ca regulă, în principiu o plângere se depune în termen de 10 zile de la data producerii incidentului sau de la data constatării neplăcerii.

Pacienții pot, de asemenea, să își exprime satisfacția și aprecierea pentru serviciile primite în cadrul SMU Barlad, mulțumirile fiind un indiciu important pentru creșterea calității serviciilor în viitor. Mulțumirile pot fi adresate nominal sau membrilor unei echipe de profesioniști care au îngrijit pacientul.

## **PRELUCRAREA SI PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Spitalul Municipal de Urgenta “Elena Beldiman” Barlad prelucraza datele personale ale pacientilor in scopul inregistrarii pacientilor, stabilirii diagnosticului si al tratamentului adecvat, monitorizarea starii de sanatate dupa externare, evaluarii gradului de satisfactie al pacientilor/apartinatorilor si pentru decontarea serviciilor medicale furnizate, de catre Casa judeteana de sanatate Vaslui si Ministerul Sanatatii.

Spitalul Municipal de Urgenta “Elena Beldiman” Barlad intreprinde masuri de protejare a sistemelor informatice de prelucrare a datelor pacientilor si de limitarea si securizarea accesului la bazele de date.