

GHIDUL PACIENTULUI

INFORMAȚII UTILE PACIENȚILOR ȘI

APARTINĂTORILOR ACESTORA

AICI VEȚI GĂSI RĂSPUNS LA ÎNTREBĂRILE:

1. Cum ajung la Spitalul Municipal Carei?
2. Cum mă programez la consultație în Ambulatoriul de specialitate(policlinică) ?
3. Ce este consimțământul (acordul) pacientului informat?
4. Am o urgență, ce voi face la Camera de gardă?
5. Cum se desfășoară internarea și care sunt documentele de care am nevoie ?
6. De ce lucruri am nevoie pe perioada internării?
7. Cine mă îngrijește pe perioada internării ?
8. Ce drepturi am pe perioada internării?
9. Ce obligații am pe perioada internării?
10. Care sunt regulile de vizitare a pacienților internați?
11. Cum și când se servește masa?
12. Pot beneficia de servicii religioase pe perioada internării?
13. Cum se procedează la externare?
14. Pot părăsi spitalul la cerere?
15. Pot fi transferat în alt spital?
16. Ce se întâmplă cu datele mele personale și medicale?
17. Ce reprezintă coplata?
18. Cum pot face o reclamație?
19. Cum pot să-mi exprim părerea despre experiența pe care am avut-o in spital?



Spitalul Municipal Carei este o unitate sanitară subordonată Consiliului Local Carei care acordă servicii medicale prin spitalizare continuă, servicii medicale în regim de spitalizare de zi, asistență medicală de urgență, servicii paliative, asistență medicală de specialitate ambulatorie, investigații paraclinice și servicii de recuperare medicală, medicină fizică și balneologie în Baza noastră de tratament.

Misiunea noastră este de a vă oferi servicii medicale integrate de calitate, îmbunătățind starea dumneavoastră de sănătate și perfecționându-ne în permanență.

Ne dorim ca rândurile care urmează să vă aducă mai aproape locul în care ne desfășurăm activitatea în slujba sănătății oamenilor. Știm că dacă ați deschis aceste pagini, treceți prin momente deloc ușoare legate de sănătatea dumneavoastră sau a familiei. De aceea venim în întâmpinarea dorinței dumneavoastră de a afla detalii despre locul unde vă veți petrece zile sau săptămâni.

Sperăm ca pe parcursul lor să vă confirmăm încrederea în noi și în cele ce urmează vom răspunde la cele mai frecvente întrebări primite de la dumneavoastră.



1. CUM AJUNG LA SPITALUL MUNICIPAL CAREI?

- Adresa: B.dul 25 Octombrie nr.25; Carei, jud.Satu Mare
- În apropierea unității medicale sunt două stații de mijloace de transport în comun.
- Accesul pietonal al pacienților și aparținătorilor în spital se realizează prin punctul de control/acces dinspre B.dul 25 Octombrie nr.25.
- În cazul pacienților nedeplasabili care se prezintă la spital pentru o internare programată sau care se externează, accesul cu autoturismul personal în spital se face doar după ce personalul medical al spitalului va confirma la punctul de control permisiunea.
- În cazul pacienților cu urgențe medicale care se prezintă la spital cu autoturismul personal, se va cere permisiunea de intrare responsabilului de la

punctul de control iar un angajat al serviciului de pază vă va însoți până la serviciul de urgență

- Transportul pacienților cu dificultăți motrice între secțiile spitalului se face asistat, cu un mijloc de transport stabilit la nivelul unității sanitare; de la caz la caz, cu: cărucior, targă, ambulanță.

2. CUM MĂ PROGRAMEZ LA CONSULTAȚIE ÎN AMBULATORIUL DE SPECIALITATE (POLICLINICĂ) ?

- Programarea în vederea consultației o puteți efectua
 1. **ONLINE** - <https://p.spitalcarei.ro/>
 2. **TELEFONIC** vezi secțiunea STRUCTURI pentru fiecare specialitate
 3. **DIRECT** prin prezentare la FIȘIERUL Ambulatoriului de Specialitate (POLICLINICĂ),

Vă rugăm să considerați perioadele mai mari de așteptare pentru programarea la o consultație ca o garanție a aprecierii de care se bucură medicii noștri. Vă asigurăm că aceste perioade de așteptare sunt mult mai mici decât în alte sisteme de sănătate publică din Europa.

- Aveți dreptul să vă alegeți medicul curant și, de asemenea, de a solicita o a doua opinie medicală.
- În egală măsură însă, conform legii, medicii au dreptul de a decide întreruperea colaborării cu un anumit pacient, atunci când acesta nu respectă indicațiile medicale sau când dovedește o atitudine jignitoare la adresa personalului medical. Ne dorim să respectăm pacienții și, de asemenea, să fim respectați.
- În cadrul Ambulatoriului Integrat se pot efectua, la cerere, servicii medicale contra cost conform listei de tarife - ce poate fi consultată pe site-ul spitalului, în secțiunea „Pagina pacientului – Tarife pentru serviciile medicale la cerere”.
- Pentru o bună colaborare, este recomandat să respectați intervalul de programare; în cazul în care apar urgențe medicale care necesită îngrijirea dumneavoastră imediată, vă vom îndruma spre Camera de gardă.

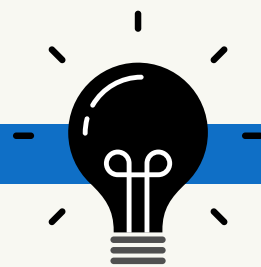


3. CE ESTE CONSIMȚĂMÂNTUL (ACORDUL) PACIENTULUI INFORMAT?



- La prezentarea inițială în una din secțiile sau compartimentele Spitalului Carei, pentru a putea beneficia de serviciile medicale propuse de către personalul medical, veți completa, data și semna acordul pacientului informat (consimțământul informat) cu privire la îngrijirile medicale care urmează a vă fi acordate. Orice intervenție medicală va fi inițiată doar după obținerea consimțământului pacientului!
- Pacientul are dreptul să refuze sau să oprească o intervenție medicală (chiar dacă ea este în curs de desfășurare!), asumându-și, în scris, răspunderea pentru decizia luată.
- Când pacientul nu își poate exprima voința, dar este necesară o intervenție medicală de urgență, personalul medical are dreptul să deducă acordul pacientului dintr-o exprimare anterioară a voinței acestuia.
- În cazul în care pacientul necesită o intervenție medicală de urgență, consimțământul reprezentantului legal nu mai este necesar. În cazul în care se cere totuși consimțământul reprezentantului legal, pacientul trebuie să fie implicat în procesul de luare a deciziei, atât cât permite capacitatea lui de înțelegere.
- În cazul în care furnizorii de servicii medicale consideră că intervenția este în interesul pacientului, iar reprezentantul legal refuză să își dea consimțământul, decizia este declinată unei comisii de arbitraj de specialitate, constituită din 3 medici - pentru pacienții internați în spital și 2 medici - pentru pacienții din ambulator.
- De asemenea, consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul său, în vederea: stabilirii diagnosticului sau a tratamentului; participării acestora la procesul de învățământ medical și de cercetare științifică, fotografierea și înregistrarea.

4. AM O URGENȚĂ, CE VOI FACE LA CAMERA DE GARDĂ?



- La sosirea în Camera de Gardă, se va efectua triajul pacienților de către personalul medical și vi se va comunica un timp mediu de așteptare în funcție de gravitatea afecțiunii dumneavoastră. Prioritizarea pacienților care se prezintă la Camera de Gardă se face în baza codurilor de culori care stabilesc nivelul de urgență.

Astfel se explică timpii de așteptare diferiți pentru pacienții aflați la Camera de Gardă.

Sosirea pacientului cu ambulanța nu înseamnă prioritate față de alți pacienți!

- Ulterior veți fi examinat de către medicul de gardă care decide conduita terapeutică de urgență și solicitarea pentru consulturile de specialitate, dacă se consideră necesar. De asemenea, pot fi efectuate unele investigații paraclinice.
- De altfel, dacă suferința dumneavoastră nu este o urgență, vă rugăm să vă adresați medicului de familie sau să vă programați în Ambulatoriul de specialitate (policlinică), pentru a da șansa altor pacienți în stare gravă de a fi preluați cât mai rapid!

5. CUM SE DESFĂȘOARĂ INTERNAREA ȘI CARE SUNT DOCUMENTELE DE CARE AM NEVOIE ?

În Spitalul Municipal Carei internarea se face în regim de :

- spitalizare continuă - internare prin care se acordă asistență medicală pe durată de spitalizare mai mare de 12 ore;
- spitalizare de zi - reprezintă o alternativă la spitalizarea continuă pentru pacienții care nu necesită supraveghere medicală mai mare de 12 ore/vizită (zi).

Calitatea de asigurat va fi verificată la Biroul de Internari prin accesarea site-ului cnas.ro;

Internarea pentru persoanele neasigurate se face având în vedere următoarele criterii:

- urgențe medico-chirurgicale în care este pusă în pericol viața pacientului ;
- boli cu potențial endemo-epidemic ;
- monitorizarea evoluției sarcinii și a lăuziei.

Pacientul neasigurat căruia nu i se aplică criteriile medicale de mai sus dar acceptă internarea va avea obligativitatea suportării costului spitalizării în baza decontului de cheltuieli, dacă între timp nu a obținut calitatea de asigurat în condițiile prevăzute de lege.

! Calitatea de asigurat trebuie deținută de pacient pe toată perioada spitalizării.

În cazul în care un pacient asigurat sau neasigurat, solicită o intervenție medicală care nu se află pe lista serviciilor medicale spitalicești decontate de sistemul de asigurări sociale de sănătate, pacientul va achita contravaloarea serviciilor, în baza decontului de cheltuieli.

PENTRU INTERNARE IN SPITAL AVEȚI NEVOIE DE URMĂTOARELE DOCUMENTE

- Act de identitate: buletin/carte de identitate, în termen de valabilitate, certificat de naștere pentru copiii sub 14 ani
- Bilet de trimitere de la medicul de familie/ medicul specialist din ambulatoriu /medic specialist sau

Scrisoare medicală de la medicul specialist din Ambulatoriul Integrat al Spitalului Carei cu indicație de internare/ bilet de externare din secțiile spitalului cu indicație de revenire pentru internare;

Biletul de trimitere este valabil 30 de zile – pentru afecțiuni acute și subacute (inclusiv data trimiterii) și 90 de zile - pentru afecțiuni cronice.

- Cardul de sănătate
- Asigurare medicală facultativă, dacă este cazul
- Pentru cetățeni străini sau care lucrează în România: pasaport/act de identitate cu fotografie, asigurare de sănătate, card european de asigurări de sănătate, eventual permis de ședere și adeverința de salariat în cazul celor care lucrează în România.



Precizări legate de **CARDUL DE SĂNĂTATE**

Nr. crt	Categorie pacient	Documentul care trebuie prezentat de către pacient
1	Asigurați cărora le-a fost emis cardul	Card național de asigurare de sănătate
2	Asigurați care refuză cardul din motive religioase sau de conștiință	Adeverință de asigurat pentru persoanele care refuză în mod expres, din motive religioase sau de conștiință, primirea cardului național de asigurări sociale de sănătate (cu valabilitate de 3 luni de la data emiterii)
3	Asigurați cărora li s-a emis cardul de sănătate, dar nu-l pot prezenta din următoarele motive: pierdere, deteriorare, furt sau cardul prezintă defecțiune tehnică	Adeverință de înlocuire a cardului național de asigurări sociale de sănătate până la eliberarea cardului duplicat (cu valabilitate de 60 de zile de la data emiterii)
4	Asigurați care în urma consultării Platformei Informatice a Asigurărilor de Sănătate (PIAS) rezultă că nu au card emis	Nu este necesară prezentarea niciunui document. Se pintează rezultatul interogării platformei PIAS
5	Persoane care prezintă card sau adeverință de înlocuire, dar care în urma consultării Platformei PIAS rezultă că nu sunt asigurate	Se îndrumă spre Casa de Asigurări de Sănătate Satu Mare în vederea obținerii statutului de asigurat. Acestea vor prezenta adeverința de asigurat care certifică faptul că persoana în cauză este asigurată în sistemul asigurărilor sociale din România.

În situații justificate în care nu se poate realiza comunicația cu sistemul informatic, în vederea asigurării accesului liber la pachetul de servicii medicale de bază, spitalul acordă persoanelor asigurate servicii medicale, medicamente și dispozitive medicale pe baza documentelor enumerate mai jos aferente fiecărei categorii de persoane.

• DOCUMENTE SUPLIMENTARE NECESARE, PE CATEGORII DE PACIENȚI:

- ★ **Angajați:** Adeverință tip (în original) de la locul de muncă din care să reiasă calitatea de asigurat și numărul de zile de concediu medical de care s-a beneficiat în ultimele 12 luni /24 luni calendaristice;
- ★ **Pensionari:** Cuponul de pensie (pe cât posibil din ultima lună anterioară internării) (original sau xerocopie);

- ✦ **Elevi sau studenți cu vârsta cuprinsă între 18 și 26 de ani :** Adeverință din care reiese calitatea elev/student sau copie a carnetului de elev/student vizat la zi;
- ✦ **Tinerii cu vârsta de până la 26 de ani,** care provin din sistemul de protecție a copilului: Documentul care atestă că au fost incluși într-un sistem de protecție a copilului, un document eliberat de primăria din localitatea de domiciliu prin care să ateste că nu beneficiază de ajutor social în condițiile legii;
- ✦ **Absolvenții de liceu, până la începerea anului universitar:** Document valabil din care să rezulte că au absolvit studiile liceale;
- ✦ **Absolvenții facultăților de medicină, stomatologie, farmacie:** Document valabil din care să rezulte că au absolvit studiile uneia dintre aceste facultăți, precum și data absolvirii acestora;
- ✦ **Femeile însărcinate sau lăuze:** Adeverință medicală, precum și certificatul de naștere al copilului - pentru lăuze
- ✦ **Bolnavii incluși în programele naționale de sănătate:** Adeverință medicală eliberată de medicul curant sau de medicul coordonator al programului de sănătate;
- ✦ **Persoane cu handicap:** Certificat de încadrare într-un grad de handicap, vizat periodic, și a documentului eliberat de unitățile fiscale din care să rezulte că nu realizează venituri impozabile;
- ✦ **Coasigurați:** Adeverință tip (în original) din care reiese calitatea de coasigurat și că persoana în a cărei întreținere este coasiguratul, plătește contribuția datorată;
- ✦ **Șomeri :** Carnetul și/sau adeverința eliberată de AJOFM;
- ✦ **Beneficiari de ajutor social :** Adeverința eliberată de primărie din care să rezulte calitatea de asistat social, conform legii

!Vă rugăm să verificați din timp aceste documente pentru a evita deplasările suplimentare.

- Dacă sunteți programat pentru internare , trebuie să vă prezentați în ziua și la ora stabilită la Biroul de internari al spitalului cu actele menționate mai sus.
- Aici vi se va genera Foaia de observație clinică (pentru spitalizare continuă sau spitalizare de zi , dupa caz) și veți fi condus la garderobă pentru predarea bunurilor personale /valorilor , loc unde se completează un bon pe care trebuie să-l păstrați și să-l prezentați garderobierei la externare.Efectele personale care

necesită a fi supuse unui proces de curățare, sunt predate spălătoriei spitalului, iar după igienizare, sunt depuse la garderobă.

- Îndrumat/ însoțit , după caz, de personalul auxiliar, veți merge în secția unde se face internarea având Foaia de observație clinică cu dvs.
- Aici, veți fi primit de asistenta medicală de salon care vă va conduce în salonul unde ati fost repartizat și vă va informa asupra regulilor ce trebuie respectate pe parcursul internării .Ulterior, echipa medicală va incepe evaluarea stării dumneavoastră de sănătate.
- În timpul spitalizării, s-ar putea sa fie necesar transferul dvs. între secții. Acest lucru se va realiza cu scopul de a imbunatati calitatea ingrijirii dvs. sau a altor pacienti din spital. Facem apel la cooperarea dvs. in aceasta privinta.
- Dacă optați pentru servicii hoteliere cu un grad ridicat de confort , in limita locurilor disponibile, va trebui să achitați contravaloarea acestor servicii
- La internare, unitatea sanitară alocă fiecarui pacient un cod unic , care va fi comunicat aparținătorilor. Furnizarea telefonică către aparținători a informațiilor despre starea de sănătate a pacientului se face numai după confirmarea codului unic.

6.DE CE LUCRURI AM NEVOIE PE PERIOADA INTERNĂRII?

- 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.;
- documente privind istoricul medical al pacientului – rezultate medicale anterioare, scrisori medicale,etc

! Pacienții cu boli cronice, care au medicamente eliberate pe bază de rețetă de la medicul de familie, au obligația de a lua cu ei medicamentele, pentru continuarea tratamentului, pe durata internării.



7.CINE MĂ ÎNGRIJEȘTE PE PERIOADA INTERNĂRII ?

- Pe parcursul internării, echipa de îngrijire va fi formată din: medicul șef de secție/ coordonator compartiment, medicul curant, asistenți medicali și personalul auxiliar al secției. În funcție de afecțiune, pot interveni și alte consulturi de specialitate sau alți colaboratori – fizioterapeuți, kinetoterapeuți, psihologi etc.
- Medicul curant stabilește dieta pe parcursul internării. Meniul stabilit are și un rol terapeutic, alături de tratamentul medical indicat, fiind calculat de către specialiști dieteticieni/nutriționiști și respectând în totalitate normele în vigoare. Alimentele se prepară conform unui rețetar specific iar persoanele desemnate să servească mâncarea respectă toate principiile de igienă la servirea mesei.

! Vă recomandăm să consumați pe perioada internării hrana pusă la dispoziție de către spital. Spitalul nu își asumă răspunderea în cazul apariției oricăror reacții adverse pe care pacienții le pot suferi din cauza alimentelor care nu au fost pregătite sau furnizate de spital.

- Pe perioada internării în spital, personalul de îngrijire al secției vă va sprijini în menținerea igienei personale, alimentație, mobilizare și deplasare.

8.CE DREPTURI AM PE PERIOADA INTERNĂRII?

- ✦ de a primi îngrijirile medicale de cea mai înaltă calitate, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale existente la acel moment;
- ✦ de a avea acces la îngrijiri medicale, de a fi respectat ca ființă umană, tratat cu respect și atenție, fără nicio discriminare pe bază de rasă, sex, vârstă, apartenență etnică, origine națională, religie, opțiune politică sau antipatie personală.
- ✦ dreptul la protecția vieții private, intime, în timpul procesului de îngrijire
- ✦ de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza;
- ✦ de a fi informat asupra regulilor și obligațiilor pe care trebuie să le respect pe durata internării
- ✦ de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorului de servicii medicale care mă îngrijește

- ✦ de a fi informat asupra stării mele de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri și a alternativelor existente la procedurile propuse;
- ✦ de a fi informat asupra riscurilor neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic;
- ✦ de a cere în mod expres să nu fiu informat în cazul în care informațiile prezentate de către medic mi-ar cauza suferință și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul meu;
- ✦ de a refuza sau opri o intervenție medicală, cu asumarea răspunderii personale pentru decizia luată
- ✦ dreptul la informații, educație și servicii necesare dezvoltării unei vieți sexuale normale și sănătății reproducerii, fără nicio discriminare
- ✦ de a cere și de a obține a doua opinie medicală;
- ✦ de a primi, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării;
- ✦ de a primi îngrijiri medicale continue, până la ameliorarea stării de sănătate sau până la vindecare. Continuitatea îngrijirilor se asigură prin colaborarea și parteneriatul cu diferitele unități medicale publice și private, spitalicești și ambulatorii, de specialitate sau de medicină generală, oferite de medici, cadre medii sau alt personal calificat.
- ✦ de a avea acces la datele medicale personale și de a mi se garanta păstrarea confidențialității datelor personale și medicale

9. CE OBLIGAȚII AM PE PERIOADA INTERNĂRII?

- ✦ de a pune la dispoziția personalului medical toate documentele necesare pentru internare, în conformitate cu prevederile legale;
- ✦ de a respecta Regulile de conduită în spital afișate la nivelul fiecărei secții .
- ✦ vă rugăm să păstrați liniștea în saloane și în spațiile comune. Televizorul sau alte dispozitive vor fi folosite la un nivel moderat de sonorizare, astfel încât să nu perturbe liniștea celorlalți pacienți;
- ✦ în momentul efectuării vizitei medicale vă solicităm să nu utilizați telefoanele mobile, pentru a putea avea o comunicare eficientă medic – pacient;

- ✦ de a utiliza un limbaj civilizată și o vestimentație decentă, în relația cu personalul medical cât și cu ceilalți pacienți și menținerea unui nivel corespunzător al igienei personale. În cazul în care nu vă puteți menține singuri igiena, personalul spitalului vă ajută;
- ✦ este interzisă recurgerea la amenințări sau la acte de violență față de salariații unității
- ✦ 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, a personalului spitalului ori a patrimoniului instituției.
- ✦ este strict interzisă introducerea sau consumarea în unitatea sanitară de băuturi alcoolice, substanțe psihotrope
- ✦ pe durata prezenței în spital, fumatul este strict interzis pe întreg teritoriul instituției
- ✦ sunt strict interzise orice fel de activități comerciale;
- ✦ vă recomandăm să trimiteți acasă, prin intermediul rudelor, bunurile personale, bagajele, inclusiv obiectele de valoare (ex: bijuterii, ceasuri, bani etc.), spitalul nu își asumă responsabilitatea pentru obiectele de valoare ale pacienților păstrate asupra lor;
- ✦ vă încurajăm să utilizați containerele de deșuri în conformitate cu destinația inscripționată pe acestea: HÂRTIE, PLASTIC, STICLĂ;
- ✦ evitați risipa de apă și energie electrică;
- ✦ utilizați în bune condiții mobilierul, lenjeria, obiectele sanitare și alte bunuri aflate în patrimoniul unității; utilizați în bune condiții mobilierul, lenjeria, obiectele sanitare și alte bunuri aflate în patrimoniul unității;
- ✦ este interzisă folosirea, pe durata internării, a echipamentelor electrocasnice proprii (ex: radio, cafetieră, televizor, radiator etc.);
- ✦ în cazul în care pe perioada internării cauzăți un prejudiciu material unității sanitare, dumneavoastră sau aparținătorul în cauză va fi obligat să suporte toate cheltuielile ocazionate de refacerea sau remedierea patrimoniului distrus.
- ✦ este interzisă părăsirea secției fără avizul medicului curant/de gardă
- ✦ este interzisă fotografierea și înregistrarea video sau audio a altor pacienți sau a personalului angajat al spitalului, fără acordul acestora.



10. CARE SUNT REGULILE DE VIZITARE A PACIENȚILOR INTERNAȚI?

Spitalul își dorește să ofere pacienților confort și să optimizeze permanent serviciile medicale și de îngrijiri, astfel încât durata vizitei este limitată la un anumit program și de aceea îi rugăm pe vizitatori să respecte orele de vizită

- Accesul aparținătorilor în secțiile și compartimentele spitalului este permis în timpul programului de vizite.

Vă rugăm să consultați site-ul spitalului, Pagina pacientului –Program de vizită pacienți internați

- Este interzis accesul vizitatorilor la Blocul operator, Sala de nașteri, Compartimentul Neonatologie, Sterilizare, Unitatea de transfuzii sanguine
- La intrarea în spital vizitatorii se legitimează și vor fi înscrși în registrul de evidență
- Accesul vizitatorilor în salon este permis după cum urmează:

1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de cel mult 3 paturi, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;

1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de 4-6 paturi, putând fi vizitați maximum doi pacienți în același timp;

1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr mai mare de 6 paturi, putând fi vizitați maximum trei pacienți în același timp.

durata vizitei este limitată la 30 de minute, cu excepția Compartimentului ATI.

- Vizitarea pacienților în compartimentul ATI este permisă cu respectarea următoarelor condiții de acces:

la saloanele cu cel mult 4 paturi este permis accesul pentru 1 vizitator/pacient/intervalul orar de vizită, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;

la saloanele cu peste 4 paturi este permis accesul pentru 1 vizitator/pacient/intervalul orar de vizită, putând fi vizitați maximum 2 pacienți în același timp;

durata vizitei este de maximum 10 minute, cu posibilitatea de prelungire, cu acordul medicului ATI; pe toată durata vizitei, persoana vizitatoare va fi însoțită de personal al secției/ compartimentului;

contactul fizic cu pacientul este permis numai cu acordul și sub supravegherea asistentei medicale sau medicului ATI și trebuie să fie scurt și după o prealabilă dezinfecție suplimentară a mâinilor vizitatorului.

În compartimentul ATI, accesul vizitatorilor într-un salon în cursul intervalelor orare zilnice aprobate poate fi suspendat pe durata efectuării oricăror manevre, tehnici sau tratamente care necesită prezența unui medic ATI și a cel puțin unei asistente ATI. În aceste cazuri, intervalele orare zilnice de vizită vor fi prelungite astfel încât să se asigure accesul tuturor vizitatorilor .

- În cazul pacienților în stare terminală, cu excepția celor internați în Compartimentul ATI, aparținătorii au dreptul de a vizita pacientul zilnic, indiferent de oră. Se poate asigura prezența permanentă lângă pacient a unui aparținător, cu acordul medicului curant
- În cazul pacienților internați care au un grad redus de mobilitate din cauza patologiei prezentate, pe oricare dintre secțiile/compartimentele din unitatea sanitară, cu excepția Compartimentului ATI, accesul unui însoțitor poate fi permanent, cu respectarea măsurilor interne de prevenire a transmiterii infecțiilor și cu acordul șefului de secție/ coordonatorului de compartiment.
- În cazul copiilor cu vârsta de până la 14 ani se permite prezența permanentă a unui aparținător, dacă se solicită acest lucru.
- În cazul copiilor cu vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani internați în oricare dintre secțiile/compartimentele din unitatea sanitară ,se poate permite prezența permanentă a unui aparținător, cu acordul șefului de secție/coordonatorului de compartiment.
- În cazul unor evenimente epidemiologice deosebite , în secțiile/compartimentele fără risc durată vizitei poate fi limitată la 15 minute, iar în secțiile/compartimentele în care se află internate persoane aflate la risc pentru dezvoltarea unor forme severe de boală programul de vizită poate fi suspendat. În astfel de cazuri se vor folosi mijloace de comunicare audio-video.
- Pentru pacienții internați pe oricare dintre secțiile/compartimentele unității sanitare, la solicitare, cu respectarea drepturilor pacientului, aparținătorii pot discuta direct cu medicul curant în timpul programului zilnic de lucru al acestuia, în baza unui program stabilit de medicul șef/coordonator de secție/compartiment.
- Vizitatorilor li se recomandă să ia la cunoștință regulile de igienă (ex: pe parcursul vizitei aparținătorii poartă echipamentul de protecție în funcție de gradul de risc al secției, pus la dispoziție de secție, se spală pe mâini, nu se așează pe patul pacientului) și să urmeze sfaturile personalului medical în legătură cu protocolul de prevenire a infecțiilor.

- Nu este permis accesul vizitatorilor care prezintă semne clinice ale afecțiunilor infecto-contagioase , sub influența băuturilor alcoolice sau a substanțelor halucinogene.
- Fumatul în unitate este strict interzis, nerespectarea acestei prevederi se sancționează cu amendă în cuantum de 100 RON – 500 RON pentru toate persoanele fizice, potrivit legii 349/2002 pentru prevenirea și combaterea efectelor produselor din tutun;
- În situații epidemiologice deosebite efectuarea vizitelor se poate suspenda
- În situația în care programul de vizită este suspendat ori în situația în care starea de sănătate a pacientului nu permite vizitarea, secțiile/compartimentele au obligația de a asigura informarea telefonică zilnică a aparținătorilor, prin medicul curant/medicul de gardă/personalul desemnat, despre starea și evoluția pacientului, cu respectarea drepturilor pacientului
- Pentru ca aparținătorii să primească informații despre starea dumneavoastră de sănătate telefonic, este necesar să cunoască și să comunice codul unic de identificare a pacientului care v-a fost generat la internare.
- Vizitatorii au obligația să păstreze curățenia în spațiile medicale, administrative sau în cele aflate în aer liber. În acest sens, în cadrul spitalului, au fost amenajate locuri speciale, în care vizitatorii pot arunca gunoaie, reziduuri, ambalaje de orice natură;
- Vizitatorii nu au voie să aducă pacienților alimente interzise de către medicul curant, băuturi alcoolice, țigări;
- Vizitatorii nu au acces la documentele medicale ale pacienților, toate informațiile despre pacienți vor fi solicitate direct medicului curant și numai dacă vizitatorul are acest drept trecut ca atare în consimțământul informat al pacientului;
- Vizitatorii au obligația să nu își lase obiectele personale nesupravegheate, indiferent de zona în care se află ,spitalul nefiind responsabil de dispariția acestora.
- Este strict interzis vizitatorilor ca pe perioada vizitei să filmeze sau să fotografieze pacienții fără acordul expres al acestora.
- În cazul nerespectării regulilor de vizită, dreptul la vizită se poate anula de către medical curant/șeful secției sau medicul de gardă.

11. CUM ȘI CÂND SE SERVEȘTE MASA?

- Pe parcursul internării pacienții beneficiază de alimentație adecvată, bazată pe meniuri personalizate în funcție de starea de sănătate.
- Masa este servită în intervalul orar afișat la nivelul fiecărei secții/compartiment.
- Spitalul nu își asumă răspunderea în cazul apariției oricăror reacții adverse pe care pacienții le pot suferi din cauza alimentelor care nu au fost pregătite sau furnizate de spital.

12.POT BENEFICIA DE SERVICII RELIGIOASE PE PERIOADA INTERNĂRII?

Da, puteți beneficia!

Spitalul pune la dispoziția pacienților, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox, având calitatea de angajat al unității noastre.

Astfel, în curtea spitalului se află un lăcaș de cult unde se oficiază servicii religioase.

La solicitarea dvs. puteți beneficia, pe perioada internării, de suport spiritual și pentru următoarele culturi religioase : romano-catolic, greco-catolic și reformat.

13.CUM SE PROCEDEAZĂ LA EXTERNARE?

- În funcție de evoluția stării de sănătate, medicul curant decide momentul externării dumneavoastră.
- Decizia de externare vă va fi comunicată cu aproximativ 24 ore anterior externării .

Anunțați familia sau ruda cea mai apropiată despre momentul externării . Dacă nu aveți mijloacele necesare (telefon mobil), solicitați ajutorul personalului spitalului.

- La externare, medicul curant vă va înmâna

Scrisoarea medicală și Biletul de externare, documente medicale care conțin: diagnostic, descrierea succintă a examenului clinic și a investigațiilor efectuate pe durata internării, evaluarea stării de sănătate la momentul externării

și indicațiile de tratament și supraveghere terapeutică pentru următoarea perioadă.

Recomandare de îngrijire medicală la domiciliu (dacă este cazul), serviciu ce poate fi oferit de furnizorii de îngrijiri la domiciliu

Rețetă medicală (dacă este cazul)

Prescripție pentru dispozitive medicale (dacă este cazul)

Trimiteri către alte specialități (dacă este nevoie);

Referat medical către serviciile de expertiză medicală a capacității de muncă (dacă este cazul)

Concediul medical pentru incapacitate temporară de muncă, în situația în care concluziile examenului medical impun acest lucru și pacientul face dovada dreptului de a beneficia de acesta.

Decontul de cheltuieli pe perioada internării

- Dacă este cazul, medicul curant vă va comunica data următoarei consultații.
- Recomandările privind tratamentul la domiciliu, regimul alimentar, regimul de viață și de muncă sunt explicate de medicul curant.

Pentru a putea beneficia în totalitate de îngrijirile medicale, vă solicităm să citiți cu atenție

recomandările de la finalul biletului de externare/scrisorii medicale. Dacă aveți neclarități în legătura cu medicația prescrisă sau prezentarea la eventualele controale medicale, solicitați lămuriri.

În caz contrar puteți să vă agravați starea de sănătate!

- La părăsirea spitalului veți fi însoțit de personal sanitar auxiliar până la ieșire, de unde veți fi preluat de către familie.
- Accesul în incinta spitalului cu autoturismul personal în vederea preluării pacienților nedeplasabili care se

externează, se va face numai în urma avizului medicului curant.

- În situații speciale transportul la domiciliu se poate efectua cu ambulanța, doar pentru pacienții

netransportabili care din cauza stării de sănătate sau a terapiei, pot sta doar într-o poziție pasivă

(pacient în stare gravă care necesită ajutor pentru orice mișcare).

14. POT PĂRĂSI SPITALUL LA CERERE?

Da, o puteți face! Veți fi înștiințat de consecințele posibile ale acestei decizii asupra stării dv. de sănătate. Solicitarea se va consemna în FOCG și va fi semnată de pacient, asumându-și astfel această decizie.

15. POT FI TRANSFERAT ÎN ALT SPITAL?

Da! Dacă medicul curant consideră oportun, puteți fi transferat într-un alt spital, cu acordul dvs. sau al reprezentantului legal, pentru completarea/continuarea procesului de îngrijire medicală.

Înainte de inițierea transferului, medicul curant va anunța familia/apartinătorii despre această decizie,

menționând numele secției/unității sanitare, numele medicului care preia pacientul, eventual un număr

de telefon.

16. CE SE ÎNTÂMPLĂ CU DATELE MELE PERSONALE ȘI MEDICALE?

✦ Spitalul Carei administrează datele personale furnizate de către pacienți sau aparținători, în condiții

de siguranță și numai pentru scopurile specificate (art.46 din Reg UE 679/2016). Colectarea datelor se

face în scopul înregistrării și decontării serviciilor medicale oferite de către Spitalul Carei.

✦ Informațiile înregistrate au scopul asigurării protecției unui interes vital al persoanei vizate și sunt

comunicate instituțiilor autorizate prin lege să primească asemenea date.

✦ Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.

✦ În cazul în care informațiile medicale sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați,

implicați în tratamentul pacientului, consimțământul acestuia în transmiterea lor nu mai este

obligatoriu.

✦ Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul,

tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia

✦ Pacientul are dreptul de a desemna, printr-un acord consemnat în anexa la foaia de observație clinică generală, o persoană care să aibă acces deplin, atât în timpul vieții pacientului, cât și după decesul pacientului, la informațiile cu caracter confidențial din foaia de observație

Atenție! Rudele și prietenii dumneavoastră pot primi informații despre evoluția bolii, investigațiilor, diagnosticului și tratamentului, doar cu acordul dumneavoastră.

17. CE REPREZINTĂ COPLATA ?

- COPLATA este suma care reprezintă plata contribuției bănești a asiguratului pentru a putea beneficia de serviciile medicale din pachetul de servicii de bază, în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate
- Sumele încasate din coplată constituie venituri ale furnizorilor de servicii medicale și se utilizează pentru îmbunătățirea calității serviciilor.
- Consultați site-ul spitalului [Pagina pacientului - Coplata](#) pentru a afla cuantumul acesteia
- Coplata se plătește la externarea pacientului.
- Încasarea coplății se face la nivelul secțiilor/ compartimentelor spitalului
- Sunt SCUTITE de COPLATĂ și beneficiază de asigurare, fără plata contribuției, următoarele categorii de persoane:
 - a) copiii până la vârsta de 18 ani;

- b) tinerii între 18 ani și 26 de ani, dacă sunt elevi, absolvenți de liceu, până la începerea anului universitar, dar nu mai mult de 3 luni, ucenicii sau studenții;
- c) bolnavii cu afecțiuni incluse în programele naționale de sănătate stabilite de Ministerul Sănătății, pentru serviciile medicale aferente bolii de bază a respectivei afecțiuni, dacă nu realizează venituri din muncă, pensie sau din alte resurse;
- d) persoanele fizice cu venituri din pensii și indemnizație socială pentru pensionari, de până la 900 lei/lună inclusiv, indiferent dacă realizează sau nu alte venituri;
- e) toate femeile însărcinate și lăuzele, pentru servicii medicale legate de evoluția sarcinii, iar cele care nu au niciun venit sau au venituri sub salariul de bază minim brut pe țară, pentru toate serviciile medicale;
- f) persoanele cetățeni români, care sunt victime ale traficului de persoane;
- g) persoanele reținute, arestate sau deținute, dacă nu realizează venituri din muncă, pensie sau din alte resurse, care se află în centrele de reținere și arestare preventivă;
- h) donatorii de celule stem hematopoietice care sunt identificați ca fiind compatibili cu un pacient neînrudit sau înrudit, pentru evaluarea medicală finală în vederea donării, donare și monitorizarea postdonare, dacă nu realizează venituri din muncă, pensie sau din alte resurse.

! Categoriile de asigurați scutite de coplată fac dovada acestei calități cu documente eliberate de autoritățile competente că se încadrează în respectiva categorie, precum și cu documente și/sau, după caz, cu declarație pe propria răspundere că îndeplinesc condițiile privind realizarea sau nu a unor venituri.

Fapta persoanei privind declararea neconformă cu realitatea constituie infracțiune de fals privind identitatea și se pedepsește conform prevederilor Codului penal.

- **SERVICIILE MEDICALE PENTRU CARE SE ÎNCASEAZĂ COPLATA CONFORM LEGII SUNT:**
 - serviciile medicale acordate în regim de spitalizare continuă, în secțiile/compartimentele cu paturi din unitățile sanitare cu paturi
 - serviciile medicale spitalicești, acordate în regim de spitalizare continuă, prevăzute în pachetul de servicii medicale de bază
 - servicii medicale de medicină fizică și de reabilitare. Spitalul încasează de la asigurați suma corespunzătoare coplății pentru serviciile de medicină fizică și de reabilitare – serii de proceduri din pachetul de servicii de bază de care au beneficiat asigurații pe seria de proceduri;

!Excepție fac :

serviciile medicale spitalicești acordate în secțiile/compartimentele de îngrijiri paliative,

serviciile medicale spitalicești de lungă durată – ani

serviciile medicale spitalicești pentru care criteriul de internare este urgența medico-chirurgicală.

serviciile medicale spitalicești pentru internările obligatorii pentru bolnavii aflați sub incidența art. 109, art. 110, art. 124 și art. 125 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare și cele dispuse prin ordonanța procurorului pe timpul judecării sau urmăririi penale,

18.CUM POT FACE O RECLAMAȚIE?

✦ Ne dorim să vă asigurăm cea mai bună îngrijire care ne stă în putință, conform reglementărilor legale

în vigoare.

✦ Dacă totuși considerați că drepturile nu v-au fost respectate ca pacient, puteți depune o sesizare scrisă, motivată, adresată conducerii unității, prin înregistrarea acesteia la Secretariatul Spitalului Municipal Carei aflat în Clădirea Administrativă, etaj I sau pe e-mail la adresa office@spitalcarei.ro, cu precizarea datelor dumneavoastră de identitate și de contact.

✦ Reclamațiile/ sesizările anonime nu vor primi răspuns.

✦ Conducerea Spitalului Municipal Carei va verifica actele și faptele sesizate, cu respectarea

confidențialității privind identitatea persoanei care a făcut sesizarea.

✦ Rezultatul cercetării actelor și faptelor luate în considerare va fi transmis spre analiză și verificare

forului competent – consiliul etic al spitalului ,comisia de disciplină etc., după caz.

✦ În cazul în care se apreciază că gravitatea și complexitatea acuzelor aduse angajatului afectează grav

onoarea și prestigiul profesiei și moralitatea profesională, se poate propune transmiterea sesizării – în

vederea cercetării și soluționării - către organismele de cercetare disciplinară de la nivelul

organismelor profesionale (Colegiul medicilor, Ordinul asistenților medicali, etc)

★ Rezultatul cercetării actelor și faptelor, va fi comunicat persoanei care a formulat plângerea sau

sesizarea la adresa declarată, în termenul legal de 30 de zile de la înregistrare.

19. CUM POT SĂ-MI EXPRIM PĂREREA DESPRE EXPERIENȚA AVUTĂ ÎN SPITAL (COMPLETARE CHESTIONAR DE SATISFAȚIE)?

Având în vedere misiunea și viziunea spitalului în domeniul calității, respectiv dorința noastră de a oferi servicii de o înaltă calitate, precum și de a ne orienta permanent către necesitățile actuale ale pacienților noștri, avem rugămintea să participați activ la îndeplinirea acestor deziderate prin completarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție.

La internare veți primi un chestionar de evaluare a satisfacției pacientului pe care va rugăm să îl completați înainte de externare.

Nu uitați! La externarea din spital , introduceți chestionarul completat în cutia special amenajată la intrarea în secție/compartiment.

Chestionarul de satisfacție a pacientului poate fi consultat pe site-ul spitalului Pagina pacientului-Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților

DRAGI PACIENȚI,

Vă mulțumim pentru încrederea pe care ne-o acordați alegând spitalului nostru în momentele dificile ale vieții dumneavoastră. Suntem convinși că prin dotările, tehnologiile și mai ales oamenii acestei unități medicale vom reuși să vă fim alături în drumul dumneavoastră spre vindecare.

Vă dorim multă sănătate și o viață frumoasă!

