



GHIDUL PACIENTULUI

DREPTURILE SI OBLIGAȚIILE PACIENTULUI

Drepturile pacienților sunt reglementate de Legea nr.46/2003 și Normele de Aplicare aprobate prin Ordinul Ministerului Sănătății Publice nr 386/2004.

Pacienții au dreptul la îngrijirile medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune , în conformitate cu resursele umane,financiare și materiale ale unității.

Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană fără nici o discriminare.

Dreptul pacientului la informația medicală

Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza.

Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.

Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.

Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.

Pacientul are dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat în cazul în care informațiile prezentate de către medic i-ar cauza suferință.

Informațiile se aduc la cunoștința pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; în cazul în care pacientul nu cunoaște limba română, informațiile i se aduc la cunoștință în limba maternă ori în limba pe care o cunoaște sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare.

Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.

Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.

Pacientul are dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.

Pacientul are dreptul să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.

Consimțământul pacientului privind intervenția medicală

Pacientul are dreptul să refuze sau să oprească o intervenție medicală asumându-și în scris, răspunderea pentru decizia sa; consecințele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.

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 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.

Comisia de arbitraj este constituită din 3 medici pentru pacienții internați în spitale și din 2 medici pentru pacienții din ambulator.

Consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate

din corpul său, în vederea stabilirii diagnosticului sau a tratamentului cu care acesta este de acord.

Consimțământul pacientului este obligatoriu în cazul participării sale în învățământul medical clinic și la cercetarea științifică. Nu pot fi folosite pentru cercetare științifică persoanele care nu sunt capabile să își exprime voința, cu excepția obținerii consimțământului de la reprezentantul legal și dacă cercetarea este făcută și în interesul pacientului.

Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat într-o unitate medicală fără consimțământul sau, cu excepția cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului și evitării suspectării unei culpe medicale.

Dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată a pacientului

Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia.

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 sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați, implicați în tratamentul pacientului, acordarea consimțământului nu mai este obligatorie.

Pacientul are acces la datele medicale personale.

Orice amestec în viața privată, familială a pacientului este interzis, cu excepția cazurilor în care această imixtiune influențează pozitiv diagnosticul, tratamentul ori îngrijirile acordate și numai cu consimțământul pacientului. Sunt considerate excepții cazurile în care pacientul reprezintă pericol pentru sine sau pentru sănătatea publică.

Drepturile pacientului în domeniul reproducerii

Dreptul femeii la viață prevalează în cazul în care sarcina reprezintă un factor de risc major și imediat pentru viața

mamei.

Pacientul are dreptul la informații, educație și servicii necesare dezvoltării unei vieți sexuale normale și sănătății reproducerii, fără nici o discriminare.

Dreptul femeii de a hotărî dacă să aibă sau nu copii este garantat.

Pacientul, prin serviciile de sănătate, are dreptul să aleagă cele mai sigure metode privind sănătatea reproducerii.

Orice pacient are dreptul la metode de planificare familială eficiente și lipsite de riscuri.

Drepturile pacientului la tratament și îngrijiri medicale

În cazul în care furnizorii sunt obligați să recurgă la selectarea pacienților pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile în număr limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale.

Criteriile medicale privind selectarea pacienților pentru anumite tipuri de tratament se elaborează de către Ministerul Sănătății și Familiei în termen de 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentei legi și se aduc la cunoștința publicului.

Intervențiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai dacă există condițiile de dotare necesare și personal acreditat.

Pacientul are dreptul la îngrijiri terminale pentru a putea muri în demnitate.

Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material și de sfaturi pe tot parcursul îngrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, în măsura posibilităților, mediul de îngrijire și tratament va fi creat cât mai aproape de cel familial.

Pacientul internat are dreptul și la servicii medicale acordate de către un medic acreditat din afara spitalului.

Personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nu are dreptul să supună pacientul nici unei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unității

respective.

Pacientul poate oferi angajaților sau unității unde a fost îngrijit plăți suplimentare sau donații, cu respectarea legii.

Pacientul are dreptul la îngrijiri medicale continue până la ameliorarea stării sale de sănătate sau până la vindecare.

Continuitatea îngrijirilor se asigură prin colaborarea și parteneriatul dintre diferitele unități medicale publice și nepublice, spitalicești și ambulatorii, de specialitate sau de medicină generală, oferite de medici, cadre medii sau de alt personal calificat. După externare pacienții au dreptul la serviciile comunitare disponibile.

Pacientul are dreptul să beneficieze de asistență medicală de urgență, de asistență stomatologică de urgență și de servicii farmaceutice, în program continuu.

OBLIGATIILE PACIENTULUI

- Sa acorde incredere deplina in tratament si ingrijirile recomandate
- Sa se comporte civilizat si politicos cu personalul medical
- Sa respecte regulile de igiena personala zilnica
- 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 ordinea interioara a unitatii
- Sa nu pretinda examene de laborator sau radiologie pe care medicul nu le considera necesar
- Sa accepte regimul alimentar recomandat de medic, chiar daca difera de mancarurile cu care este obtinut in familie
- Sa nu depoziteze 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 neintelegera unor termeni si sa solicite informatii doar personalului

calificat

- Fumatul este strict interzis
- 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.

CONDIȚII DE INTERNARE

Internarea pacienților în Spital se face conform procedurii de internare .

Documente care trebuie prezentate furnizorului de servicii medicale pentru a dovedi calitatea de asigurat:

CARDUL DE SANATATE PENTRU TOATE PERSOANELE CARE SOLICITA INTERNARE .

Salariat – Act de identitate si adeverinta eliberata de angajator care poarta viza CAS.

Persoana fizica autorizata (PFA) – Act de identitate si dovada ultimei plati la FNUASS.

Persoanele fizice fara venit obligata sa se asigure – Act de identitate si ultima chitanta de plata in care este stipulata ultima luna/trimestru pentru care s-a platit, adeverinta coasigurat

Pensionar – Act de identitate si ultimul cupon/talon de pensie.

Copii in varsta de pana la 18 ani – Act de identitate, daca nu realizeaza venituri din munca.

Elevii, ucenicii peste varsta de 18 ani si sub 26 de ani daca nu realizeaza venituri din munca – Act de identitate si adeverinta de elev sau carnetul de elev vizat la zi.

Absolventii de liceu, pana la inceperea anului universitar, dar nu mai mult de 3 luni – Act de identitate si un act din care sa rezulte absolvirea liceului.

Studentii daca nu realizeaza venituri din munca – Act de identitate si adeverinta de student sau legitimatia de student vizata la zi.

Tinerii cu varsta de pana la 26 de ani care provin din sistemul de protectie a copilului si nu realizeaza venituri din munca sau nu sunt beneficiari de ajutor social – Act de identitate, act doveditor ca provine din sistemul de protectie a copilului, declaratie pe proprie raspundere din care sa reiasa ca se afla in ingrijirea altei persoane si a documentelor eliberate de unitatile fiscale din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile si/sau nu este beneficiar de ajutor social.

Somer – Act de identitate si carnetul si/sau adeverinta eliberata de – AJOFM.

Beneficiar de ajutor social – Act de identitate si adeverinta eliberata de primarie din care sa rezulte calitatea de asistat social conform Legii nr. 416/2001.

Persoane cu handicap – Act de identitate, certificat de incadrare intr-un grad de handicap, vizat periodic, si documentul eliberat de unitatile fiscale din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile.

Asigurarea de sanatate facultativa (membrii misiunilor diplomatice, cetatenii straini si apatrizii care se afla temporat in tara si nu au solicitat viza de lunga sedere, cetatean roman cu domiciliul in strainatate care se afla temporat in tara) – Act de identitate si dovada calitatii de asigurat se face cu ultima chitanta de plata in care este stipulata ultima luna/trimestru pentru care s-a efectuat plata.

Beneficiari legi speciale (Decretul Lege nr. 118/1990: veteran de razboi, erou-martir al revolutiei, etc.) – Act de

identitate, un document doveditor in acest sens, eliberat de institutia abilitata sa elibereze acest act (vezi mai jos) si document eliberat de unitatile fiscale teritoriale din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile, altele decat cele din pensii.

Detinutii politici – Certificatul din care reiese ca sunteti incadrat in prevederile Legii nr. 118/1990.

Eroii Revolutiei din decembrie 1989 – Certificatul de erou al Revolutiei.

Veterani de razboi – Legitimatia de veteran.

Femeile insarcinate, daca nu au nici un venit sau au venituri sub salariul de baza minim brut pe tara – Act de identitate, adeverinta medicala si documentul eliberat de unitatile fiscale teritoriale din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile sau, pe baza documentelor justificative, ca realizeaza venituri sub salariul de baza minim brut pe tara.

Lauzele, daca nu au nici un venit sau au venituri sub salariul de baza minim brut pe tara – Act de identitate, certificatului de nastere a copilului si documentul eliberat de unitatile fiscale teritoriale din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile sau, pe baza documentelor justificative, ca realizeaza venituri sub salariul de baza minim brut pe tara.

Bolnavii cu afectiuni incluse in programele nationale de sanatate stabilite de Ministerul Sanatatii, pana la vindecarea respectivei afectiuni, daca nu realizeaza venituri din munca, pensie sau din alte surse – Act de identitate si un document care sa ateste boala inclusa in programele nationale de sanatate.

Coasiguratul – Act de identitate si un document care atesta calitatea de asigurat a persoanei in intretinerea careia se gaseste coasiguratul. Pot fi coasigurati urmatoarele categorii de persoane sotul, sotia si parintii fara venituri proprii, aflati in intretinerea unei persoane asigurate.

Persoanele care se afla in concediu medical pentru incapacitate temporara de munca – Act de identitate si adeverinta emisa de angajator.

Persoanele care sunt returnate sau expulzate ori sunt victime ale traficului de persoane si se afla in timpul procedurii necesare stabilirii identitatii – Act de identitate si adeverinta eliberata in acest sens de institutiile din subordinea Ministerului Administratiei si Internelor.

Cetatenii straini si apatrizii care au solicitat si obtinut prelungirea dreptului de sedere temporara sau au domiciliul in Romania – Act de identitate (pasapoarte) si document eliberat de casa de asigurari de sanatate.

Cetatenii straini care au domiciliul in stainatate – Act de identitate (pasapoarte) si cardul european de asigurari de sanatate.

Buletinul sau cartea de identitate.

Este important să respectați orice instrucțiune specială pe care o primiți în legătură cu internarea. La solicitarea personalului, vă rugăm să puneți la dispoziție datele de identitate corecte precum și actele ce demonstrează calitatea de asigurat .In majoritatea cazurilor când aceasta nu presupune o situație de urgență, internarea se face pe bază de trimitere din partea medicului de familie sau din partea medicului specialist din Ambulatoriul de specialitate.

În Compartimentul de Primire Urgențe sosesc pacienții cu o patologie gravă, ce necesită internarea în regim de urgență, acest lucru fiind decis de medicii specialiști din cadrul acestui compartiment în colaborare cu medicii de gardă din secțiile spitalului nostru.

După sosirea în secție, un medic vă va examina. Acesta trebuie informat de eventuala medicație pe care deja o luați.

CÂND VĂ INTERNAȚI, VĂ RUGĂM SĂ ADUCEȚI REȚETA CU DVS. ORICE MEDICAȚIE PE CARE O AVEȚI TREBUIE PREDATĂ PERSONALULUI MEDICAL.

În perioada spitalizării, medicul dvs. poate recomanda teste și proceduri care se efectuează în alte departamente/secții/ pavilioane, iar deplasarea pacienților în acest scop se face doar însoțit de un cadru medical.

Vă solicităm să rămâneți în apropierea secției unde ați fost repartizat și, sub nici un pretext, să nu părăsiți unitatea medicală (este interzisă părăsirea unității medicale pentru deplasare la piață, chioșcuri etc.)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. Obiecte necesare la internare,obiectele si materialele necesare igienei dvs. personale în spital:prosop, burete și săpun; periuță și pastă de dinți; pieptene și perie de păr etc. Pijamale/cămașă de noapte halat și papuci primiți la internare de la garderoba spitalului, dar este permisă și

folosirea propriilor obiecte vestimentare.

INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE IASI nu își asumă responsabilitatea pentru obiectele de valoare ale pacienților, ca de exemplu bani, bijuterii și alte bunuri personale. Pacienții sunt rugați să trimită acasă prin intermediul rudelor bunurile personale, inclusiv obiectele de valoare, bijuteriile și documentele importante.

NU UITAȚI! La internare, comunicați personalului spitalului numele, adresa și numărul de contact ale rudei care locuiește cel mai aproape de spital și/sau a celei cu cel mai apropiat grad de rudenie.

PROGRAM SI REGULI DE VIZITĂ

INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE Iași dorește să asigure pacienților confort optim în condițiile date și să optimizeze permanent serviciile medicale și de îngrijiri, astfel încât vizitarea pacienților este limitată la un anumit program.

Programul de vizită în unitățile sanitare publice:

De luni până vineri: în intervalul orar 15,00-20,00

În zilele de sâmbătă și duminică: între orele 10,00-20,00.

Numărul de vizitatori pentru un pacient internat într-un salon cu mai mult de 3 paturi nu poate fi mai mare de 3 persoane și pot fi vizitați maximum 2 pacienți în același timp.

În situația prevăzută mai sus, pentru a da posibilitatea vizitei și pentru ceilalți pacienți, dacă există solicitări în acest sens, durata vizitei va fi limitată la 60 de minute.

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

În spital funcționează secții în care pacienții necesită îngrijiri speciale: care necesită o restricționare atentă a accesului.

De aceea, în aceste zone accesul se face doar cu acordul personalului medical care deține cartele electronice de acces speciale.

Vizitarea pacienților în secțiile/compartimentele de terapie intensivă este permisă zilnic doar membrilor familiei, accesul în salon fiind permis unui număr de maximum două persoane.

Prin excepție de la prevederile de mai sus, în cazul pacienților în stare critică sau terminală, indiferent de secția/compartimentul în care aceștia sunt internați, familia are dreptul de a vizita pacientul zilnic, indiferent de oră, sau poate solicita prezența permanentă lângă pacient a unui singur membru al familiei, cu acordul medicului curant, dacă condițiile din secția/compartimentul respectiv permit acest lucru. În caz contrar, se va asigura accesul familiei periodic la pacient, asigurându-se un spațiu adecvat de așteptare în apropierea secției/compartimentului respectiv.

În cazul pacienților internați care au un grad redus de mobilitate din cauza patologiei prezentate, pe oricare dintre secțiile/compartimentele spitalului însoțirea poate fi permanentă.

Copiii care își vizitează rudele în spital trebuie să fie însoțiți și supravegheați tot timpul de un adult.

În afara programului prevăzut pentru vizitarea bolnavilor, accesul în spital se face numai pe baza "biletului de liber acces în secția...", eliberat de medicul curant și vizat de șeful de secție sau de medicul de gardă .

Dacă sunteți răcit, aveți gripă sau nu vă simțiți bine, este indicat să nu faceți vizite în spital.

Dacă managerul spitalului stabilește o perioadă de carantină, conform dispozițiilor autorității de sănătate publică județene, în această perioadă se limitează sau se interzice, după caz, accesul vizitatorilor în spital.

Securitatea mediului spitalicesc

ACCESUL ÎN SPITAL AL VIZITATORILOR ESTE PERMIS NUMAI CU RESPECTAREA URMĂTOARELOR CONDIȚII:

Accesul se face în baza documentului de identitate și înscrierii în registrul special al vizitatorilor.

Accesul se permite numai persoanelor cu ținută decentă.

Accesul se permite numai prin intrarea și în locurile și spațiile special destinate vizitatorilor.

Accesul se permite numai în grup de maximum **3** persoane pentru un pacient, iar restul aparținătorilor vor aștepta într-o zonă bine delimitată.

Pe toată perioada prezenței în incinta spitalului, vizitatorii trebuie să poarte la vedere ecusonul care atestă această calitate.

Pentru urgențele medico- chirurgicale ale pacienților accesul acestora în spital este permanent.

În intervalul orar 8,00-13,00 pacienții au acces, însoțiți sau nu, cu bilet de internare.

După ora 20,00, șeful de tură va efectua un control în incinta unității, pentru a se asigura că aparținătorii au părăsit spitalul, excepție făcând aparținătorii care au bilet de liber acces cu mențiunea "și după ora 20,00".

Este interzis accesul persoanelor străine în spital în zonele cu risc: ATI, bloc operator, sterilizare centralizată, laboratoare, depozite de deșeuri medicale periculoase, stație de oxigen, precum și în orice altă zonă stabilită de managerul spitalului. Excepție fac cazurile speciale aprobate de șefii de secție și vizate de managerul spitalului. În interesul securității, combaterii și prevenirii incendiilor și din cauza spațiului redus al secțiilor, uneori vizitatorilor li se poate cere să părăsească spitalul.

În cazul apariției oricăror nereguli, personalul medico- sanitar sesizează de urgență serviciul de pază.

Accesul în ambulatoriu al pacienților, însoțiți sau nu, este permis în funcție de programul ambulatoriului, cu bilet de trimitere parafat de medicii specialiști, medicii de familie din exteriorul spitalului, medicii din ambulatoriu sau din spital, ori este permis pacienților cu afecțiuni care, după confirmarea diagnosticului, le permit prezentarea direct la medicul de specialitate din ambulatoriul de specialitate, pe baza scrisorii medicale.

Accesul salariaților firmelor prestatoare de servicii sau alte categorii de persoane se face pe bază de tabel nominal, document de identitate și/sau legitimație de serviciu.și cu respectarea condițiilor Regulamentului de ordine interioară și a Regulamentului de organizare și funcționare.

Accesul reprezentanților mass- media se face numai pe baza legitimației de acreditare din partea instituției de presă, a documentului de identitate, precum și cu acordul conducerii spitalului.

Reprezentanții mass-mediei pot filma în unitatea medicală numai în spațiile pentru care conducerea și-a exprimat acordul în mod explicit, iar interviuarea pacienților sau filmarea acestora se poate face numai în condițiile legii.

Purtătorul de cuvânt al instituției îi însoțește pe reprezentanții mass-mediei pe durata prezenței acestora în incinta spitalului.

Accesul în spital al medicilor în schimb de experiență, medicilor rezidenți, studenților se face pe baza legitimației de serviciu/student.

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.

Accesul cu aparatură de înregistrare audio/ video și foto ca și înregistrarea audio/ video și utilizarea aparaturii foto în incinta unității medicale sunt strict interzise, cu excepția situațiilor în care există acordul scris anterior al conducerii instituției.

Este interzis accesul în spital al persoanelor care au asupra lor obiecte contondente (cuțite, foarfece, etc.) armament, muniții, substanțe toxice, stupefiante, explozive ori alte instrumente care pot pune în pericol viața, integritatea corporală sau sănătatea personalului propriu și a pacienților ori patrimoniul unității.

Fac excepție de la aceste prevederi persoanele care se află în timpul executării misiunilor de intervenție, de protecție a demnitarilor români sau străini sau care asigură paza persoanelor internate, private de libertate.

Autovehiculele serviciului de ambulanță, autovehiculele personale sau alte vehicule care transportă persoane care necesită îngrijiri de urgență ori persoane care nu se pot deplasa au acces permanent în spital.

Accesul aparținătorilor la morga spitalului se face numai în timpul programului de lucru, cu notificare prealabilă, comunicată serviciului de pază și prezentarea certificatului de deces.

Posesorii de autovehicule au acces în curtea sau parcare spitalului numai dacă dețin un permis de acces eliberat de conducerea unității și afișat la vedere.

Comportamentul neadecvat din partea vizitatorilor sau a pacienților va atrage intervenția personalului de pază sau a gardianului.

EXTERNAREA PACIENTULUI

La finalizarea investigațiilor/tratamentului sau la depășirea fazei acute a bolii, la externare se completează scrisoarea medicală în două exemplare, din care una se va înmâna pacientului spre a fi transmisă medicului de familie.

Veți primi la ieșirea din spital BILETUL DE IEȘIRE DIN SPITAL, SCRISOARE MEDICALA , CERTIFICAT DE CONCEDIU MEDICAL, REȚETĂ, după caz, indicații de tratament și regim alimentar de viață și muncă.

Externare la cerere

Posibilitatea părăsirii spitalului pacientul poate părăsi spitalul la cerere, după ce în prealabil a fost încunoștințat de consecințele/riscurile posibile asupra stării lui de sănătate. Pacientul completează un formular prin care solicită externarea, îl semnează, iar medicul curant consemnează la cerere, nu se aplică în cazul bolilor infecțioase transmisibile și în alte cazuri prevăzute de lege.

Lista și proveniența documentelor

- Scrisoarea medicală/bilet de ieșire din spital
- Certificat de concediu medical
- Adeverință medicală – pentru elevi, studenți, etc.

- Rețetă gratuită/compensată
- Formular - Cerere de externare pe propria răspundere
- Decont de cheltuieli la externare pentru serviciile medicale primite în funcție de evoluția pacientului internat, medicul curant va stabili data externării.

După ce a fost stabilită data externării, ea va fi comunicată pacientului cu o zi anterior externării sau, cel târziu, în dimineața zilei externării.

Medicul curant completează starea la externare, codifică diagnosticele de externare, notează tipul externării.

Medicii care își desfășoară activitatea în spital au obligația ca la externarea asiguratului să transmită medicului de familie sau medicului de specialitate din ambulatoriu, după caz - prin SCRISOARE MEDICALĂ/BILET DE IEȘIRE DIN SPITAL *cu obligația ca acesta să conțină explicit toate elementele prevăzute în scrisoarea medicală - evaluarea stării de sănătate a asiguratului 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 la epicriză.*

Recomandările sunt explicate de medicul curant. Dacă este cazul, medicul va comunica pacientului intervalul până la următorul control în ambulatoriul integrat.

Tratamentul va fi prescris pe rețete gratuite, compensate sau simple, în funcție de caz.

După înmânarea documentelor, pacientul va fi condus la garderoba spitalului și se va schimba în haine de exterior. În cazul în care pacientul nu se poate deplasa singur este însoțit până la ieșirea din spital de un brancardier sau de o infirmieră, de unde va fi preluat de familie sau însoțitori.

Dosarul medical al pacientului și toate actele medicale create pe parcursul spitalizării se arhivează și se păstrează conform Nomenclatorului arhivistic. Prezența la CPU la sosire, în urma efectuării triajului, pacienții din CPU sunt examinați de medicii de gardă din aceste structuri, care vor decide investigațiile necesare și medicii de specialitate care urmează să fie chemați în vederea acordării consultului de specialitate, dacă se consideră necesar.

În zona de triaj pot fi recomandate unele investigații pacienților aflați în așteptare, în urma unei examinări clinice sumare efectuate de un medic, astfel încât rezultatele investigațiilor să fie disponibile la momentul examinării pacientului respectiv în spațiul de examinare din cadrul CPU.

Medicii de specialitate în diferite profile din spital sunt chemați la consult după ce în cadrul CPU a fost stabilit un diagnostic prezumtiv sau final pe baza examinărilor și a investigațiilor efectuate, cu excepția pacienților aflați în stare critică, în cazul cărora, după caz, chemarea medicilor specialiști din diferite secții poate fi necesară încă din primul moment de la sosirea pacientului în CPU.

ALGORITMII DE TRIAJ

NIVELUL DE TRIAJ: Cuprinde toți pacienții care prezintă același grad de prioritate în funcție de gravitatea și/sau caracterul acut al patologiei lor și de resursele necesare

Nivel I - Resuscitare (cod ROȘU):

Pacientul care necesită ACUM intervenție salvatoare de viață. Timpul maxim de preluare în zona de tratament: zero minute.

Nivel II - Critic (cod GALBEN) Pacientul care prezintă o situație cu risc major sau status mental alterat (modificare acută) sau orice durere intensă sau disconfort major.

Timpul maxim de preluare în zona de tratament: 10 minute.

Nivel III - Urgent (cod VERDE)

Pacientul cu funcții vitale stabile, dar care necesită două sau mai multe dintre resursele definite mai jos.

Timpul maxim de preluare în zona de tratament: 30 de minute.

Nivel IV - Nonurgent (cod ALBASTRU)

Pacientul care prezintă funcții vitale stabile și necesită o singură resursă dintre cele definite anterior (la nivelul III).

Timpul maxim de preluare în zona de tratament: 60 de minute.

Nivel V - Consult (cod ALB)

Pacientul care nu necesită asistență medicală de urgență și niciuna dintre resursele definite mai sus (la nivelul III)

În spațiul destinat Ambulanțelor CPU - SMURD este interzisă staționarea oricărui alt autovehicul. Personalul INSTITUTULUI Iași face tot ce îi stă în putință pentru a oferi servicii de calitate, un tratament rapid, corect și adecvat. Comunicarea cu pacienții este un segment important în activitatea noastră. Pentru a adresa întrebări, a solicita informații suplimentare sau pentru a vă exprima satisfacția sau insatisfacția în legătură cu serviciile oferite de unitatea noastră, aveți la dispoziție:

Pe site-ul INSTITUTULUI DE BOLI CARDIOVASCULARE Iași, www.cardioiasi.ro aveți posibilitatea să completați un **Chestionar de satisfacție** pentru a ne ajuta să apreciem gradul de satisfacție al pacienților față de serviciile puse la dispoziție și a îmbunătăți permanent calitatea acestora.

Sugestii și reclamații

În cazul în care nu sunteți mulțumit de calitatea unui tratament sau de orice alt aspect privind calitatea serviciilor pe care le-ați primit, puteți alege să faceți o propunere în vederea îmbunătățirii serviciilor pe care le oferim sau să faceți o plângere în care să menționați nemulțumirea cu privire la calitatea aceluia tratament sau serviciu primit.

Înainte să faceți o plângere este bine să vă gândiți la rezultatul pe care doriți să îl obțineți și să cereți clar acest lucru încă de la început.

Ați putea:

Să vreți să vi se ceară scuze;

Să doriți să vi se explice ceea ce s-a întâmplat;

Să propuneți anumite schimbări sau îmbunătățiri;

**Să vreți să vă asigurați că personalul își recunoaște greșelile;
Să vă asigurați că nu se va întâmpla din nou aceeași greșeală.**

Cine poate face o plângere

Puteți face o plângere în cazul în care sunteți pacient și ați fost sau ați putea fi afectat în vreun fel de un serviciu de care ați beneficiat sau vi s-a refuzat în spital.

De asemenea, puteți face o plângere în numele unei alte persoane numai dacă aveți mandatul persoanei în cauză.

Care este timpul limită în care puteți face o plângere?

Puteți face o plângere în decurs de 10 zile de la data producerii incidentului sau în termen de 10 zile de la data când v-ați dat seama de faptul care v-a produs nemulțumirea.

Procedura pentru depunerea unei plângeri Personalul IBCV Iași va depune toate eforturile ca toți pacienții să fie mulțumiți de serviciile medicale oferite, de rezolvarea situațiilor în care apar incidente.

La nivelul fiecărei secții, există o cutie dedicată colectării sugestiilor/reclamațiilor dumneavoastră, denumită “OPINIA PACIENȚILOR”.

Vă asigurăm că toate sugestiile/reclamațiile dv. vor fi analizate cu atenție de managerul INSTITUTULUI DE BOLI CARDIOVASCULARE Iași împreună cu ceilalți membri din echipa de conducere.

Cu toate acestea, în cazul în care nu sunteți satisfăcut de rezolvare și doriți să obțineți un răspuns scris, puteți formula plângerea, de asemenea în scris, în acest scop, vă punem la dispoziție Condica de sugestii și reclamații. Medicul Șef de secție sau, după caz, un medic primar din secția unde ați fost internat, vă va răspunde tot în scris pe aceeași condică în termen de maxim 30 de zile, după ce va face ancheta necesară.

Rezoluția oficială

În situația în care considerați că nu vi s-au acordat drepturile ca și pacient sau în cazul în care considerați că s-au încălcat drepturile pacientului așa cum sunt ele stabilite prin lege, puteți face o plângere adresată conducerii Institutului Iași care va analiza împrejurările în care s-a întâmplat fapta reclamată de dumneavoastră, precum și consecințele acesteia și va lua măsurile prevăzute de lege. Răspunsul îl veți primi în termen de 30 de zile.

Rezoluția independentă

Colegiul Medicilor din România și Ordinul Asistenților Medicali Generaliști, Moașelor și Asistenților Medicali din România sunt organisme de drept public, cu autonomie instituțională și vă pot oferi un răspuns la plângerea dumneavoastră, fără imixtiuni din partea altor organizații/instituții.

Acțiunea în justiție

Dacă nici rezoluția independentă nu vă mulțumește, puteți cere investigarea cazului dumneavoastră în justiție, unde va fi nevoie să aduceți dovezi că ați fost îngrijit în mod necorespunzător și ați avut de suferit. Plângerea pentru acțiunea în justiție trebuie adresată instanței de judecată.

Mulțumirile

Puteți, de asemenea, să vă exprimați satisfacția și aprecierea pentru serviciile primite în cadrul Institutului Iași,

mulțumirile fiind un indiciu important pentru creșterea calității serviciilor în viitor.

Puteți să adresați mulțumiri nominale și membrilor unei echipe de profesioniști care v-au îngrijit.

OPERATORI DATE PERSONALE

IBCV lași prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal: numele și prenumele, sexul, data și locul nașterii, cetățenia, semnătura, date din actele de stare civilă, nr. dosarului de pensie, numărul asigurării sociale/ a asigurării de sănătate, telefon/fax, adresa, domiciliu/reședința, e-mail, profesie, locul de muncă, diagnostic, starea de sănătate prin mijloace automatizate /manuale, destinate prestării serviciilor de sănătate.

Sunteți obligați să furnizați datele, acestea fiind necesare întocmirii documentațiilor medicale. Refuzul dvs. determină imposibilitatea unității noastre de a întocmi eficient documentația medicală.

Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către operator și sunt comunicate numai următorilor destinatari, după caz: persoana vizată, reprezentanții legali ai persoanei vizate, angajații noștri, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale și locale, poliție, servicii sociale și de sănătate, instituții de învățământ și de educație, societăți de asigurare și reasigurare, organizații profesionale.

Conform Legii nr. 677/2001 beneficiați de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor și de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale.

Totodată, aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor personale care vă privesc și să solicitați ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la secretariatul unității noastre. De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a vă adresa justiției.