



## SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SLATINA

Str. Crișan nr.9-11, Slatina. Județul Olt

CUI - 4394927

Tel. 0249 / 418962, Fax 0249 / 418963

E-mail: spjlatina@rdslink.ro

# GHIDUL PACIENTULUI

## GHIDUL PACIENTULUI

### CUPRINS:

- SERVICII MEDICALE ASIGURATE SI CONDITII DE INTERNARE
- PROCEDURI DE INTERNARE
- PROCEDURI DE EXTERNARE
- PROGRAM SI REGULI DE VIZITA
- SECURITATEA MEDIULUI SPITALICESC
- PREVENIREA RISCURILOR DE SPITAL
- FACILITATILE SPITALULUI
- PROCEDURI DE EXTERNARE
- COMUNICARE
- GHID DE SALON

### SERVICII MEDICALE ASIGURATE SI CONDITII DE INTERNARE

- Pachetul de servicii de baza – se acorda asiguratilor si cuprinde serviciile medicale, serviciile de ingrijire a sanatatii, medicamentele, materialele sanitare, dispozitivele medicale si alte servicii la care au dreptul asiguratii;
- Pachetul minimal de servicii - se acorda persoanelor care nu fac dovada calitatii de asigurat si cuprinde servicii de ingrijire a sanatatii, medicamente si materiale sanitare numai in cazul urgentelor medico-chirurgicale si al bolilor cu potential endemoepidemic, monitorizarea evolutiei sarcinii si a lauzei, servicii de planificare familiala, servicii de preventie;

#### 1. Pachetul minimal

Cuprinde servicii medicale acordate in regim de spitalizare continua si de zi si se acorda in situatia in care pacientul nu poate dovedi calitatea de asigurat.

**1.1 Criteriile pe baza carora se efectueaza internarea pacientilor in regim de spitalizare continua sunt:**

- a) urgenta medico-chirurgicala in care este pusa in pericol viata pacientului sau care are acest potential pana la rezolvarea situatiei de urgenta;
- b) boli cu potential endemoepidemic pana la rezolvarea completa a cazului;
- c) nasterea.

**1.2 Criteriul pe baza caruia se efectueaza internarea pacientilor in regim de spitalizare de zi** este situatia de urgenta medico-chirurgicala.

1.3 Pentru criteriul urgenta medico-chirurgicala, spitalul acorda serviciile medicale avand obligatia sa evalueze situatia medicala a pacientului si sa il externeze daca serviciile medicale de urgenta nu se mai justifica. La solicitarea pacientului se poate continua internarea in regim de spitalizare continua cu suportarea cheltuielilor aferente serviciilor medicale spitalicesti de catre pacient pentru perioada in care serviciile acordate nu mai reprezinta urgenta.

## **2. Pachetul de baza**

2.1 Serviciile spitalicesti sunt de tip preventiv, curativ, de recuperare, de reabilitare medicala, paliative si cuprind: consultatii medicale de specialitate, investigatii, tratamente medicale si/sau chirurgicale, ingrijire, medicatie, monitorizare si supraveghere, cazare si masa.

2.2. in functie de durata de spitalizare, asistenta medicala spitaliceasca se acorda in regim de:

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

2.3. **Asistenta medicala spitaliceasca in regim de spitalizare de zi** cuprinde ingrijiri de tip acut si ingrijiri de tip cronic si se acorda cu respectarea urmatoarelor criterii de internare:

- a) urgente medico-chirurgicale ce necesita supraveghere medicala pana la 12 ore in conditiile stabilite in norme;
- b) diagnosticul nu poate fi stabilit si tratamentul nu poate fi efectuat si/sau monitorizat in ambulatoriu.

2.4. **Asistenta medicala spitaliceasca in regim de spitalizare continua** cuprinde ingrijiri de tip acut si ingrijiri de tip cronic si se acorda cu respectarea urmatoarelor criterii de internare:

- a) nastere;
- b) urgente medico-chirurgicale si situatiile in care este pusa in pericol viata pacientului sau care au acest potential, ce necesita supraveghere medicala continua;
- c) boli cu potential endemoepidemic care necesita izolare;
- d) bolnavi aflati sub incidenta art. 109, 110, 124 si 125 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificarile si completarile ulterioare, si in cazurile dispuse prin ordonanta a procurorului pe timpul judecarii sau urmaririi penale, care necesita izolare ori internare obligatorie, si tratamentul persoanelor private de libertate pentru care instanta de judecata a dispus executarea pedepsei intr-un penitenciar-spital, precum si tratamentul pacientilor din penitenciare ale caror afectiuni necesita monitorizare si reevaluare in cadrul penitenciarelor-spital;
- e) afectiuni pentru care diagnosticul si/sau tratamentul nu pot fi monitorizate in ambulatoriu sau spitalizare de zi.

2.5. **Factorii de care trebuie sa se tina cont cumulativ in luarea deciziei de internare in regim de spitalizare continua sunt:**

- a) severitatea semnelor si simptomelor prezentate de pacient;
- b) predictibilitatea medicala a unei evolutii negative, nedorite a pacientului;
- c) nevoia pentru si disponibilitatea analizelor/investigatiilor diagnostice;
- d) epuizarea resurselor diagnostice si terapeutice in celelalte domenii de asistenta medicala.

2.6. Pacientii care prezinta un bilet de internare pentru spitalizare continua vor putea fi programati pentru internare, in functie de afectiune si de gravitatea semnelor si simptomelor prezentate si de disponibilitatea serviciilor unitatii spitalicesti solicitate.

## PROCEDURI DE INTERNARE

### Documente necesare la internare

1. **Bilet de trimitere de la medicul de familie și/sau Bilet de trimitere/internare de la medicul specialist din ambulatoriu;**
2. **Cardul de sanatate**
3. **BI/CI ,Certificat de nastere pentru copii;**
4. **dovada calitatii de asigurat (card sau adeverinta in caz ca nu s-a emis cardul )**

#### **Angajati:**

- adeverinta salariu/adeverinta de la locul de munca din care sa reiasa ca unitatea angajatoare are achitate la zi asigurarile de sanatate.

#### **Pensionari:**

- cupon de pensie de luna curenta sau de cea precedenta (original sau xerocopie)

#### **Someri:**

- adeverinta sau xerocopie dupa carnetul de somaj

#### **Coasigurati(sot/sotie, parinti):**

- adeverinta de coasigurat precum si adeverinta de la circa financiara ca nu are nici un venit

- xerocopie dupa certificatul de casatorie

- declaratie pe propria raspundere ca se afla in intretinere

- declaratie pe propria raspundere din partea celui care il intretine pe coasigurat

#### **Persoane fara venit si fara calitate de coasigurat:**

- chitanta de la Casa de Asigurari de Sanatate privind plata asigurarii medicale

5. **Eventuale documente medicale (bilete de externare, investigatii, retete)**

#### **Nu se solicita bilet de internare in urmatoarele situatii:**

- nastere;
- urgente medico-chirurgicale;
- boli cu potential endemoepidemic, care necesita izolare si tratament;
- bolnavi aflati sub incidenta art. 109, 110, 124 si 125 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificarile si completarile ulterioare, si in cazurile dispuse prin ordonanta a procurorului pe timpul judecarii sau urmaririi penale, care necesita izolare ori internare obligatorie, si tratamentul persoanelor private de libertate pentru care instanta de judecata a dispus executarea pedepsei intr-un penitenciar-spital, precum si tratamentul pacientilor din penitenciare ale caror afectiuni necesita monitorizare si reevaluare in cadrul penitenciarelor-spital;
- cazurile care au recomandare de internare intr-un spital ca urmare a unei scrisori medicale acordate de medicii din ambulatoriul integrat al spitalului respectiv, aflati in relatie contractuala cu casele de asigurari de sanatate;
- transferul intraspitalicesc in situatia in care se schimba tipul de ingrijire;
- transferul interspitalicesc;
- spitalizare de zi, daca se acorda servicii de: chimioterapie, radioterapie si administrare de medicamente pentru care este necesara aprobarea comisiilor de experti constituite la nivelul Casei Nationale de Asigurari de Sanatate, precum si monitorizarea bolnavilor cu HIV/SIDA, administrarea tratamentului pentru profilaxia rabiei, monitorizarea bolnavilor cu talasemie;

Este important sa respectati orice instructiune speciala pe care o primiti in legatura cu internarea dvs.; la solicitarea personalului va rugam sa puneti la dispozitie datele de identitate corecte precum si actele ce demonstreaza calitatea dvs. de asigurat.

In timpul spitalizarii, s-ar putea sa fie necesar transferul dvs. intre sectii. 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. In cazul spitalizarilor de zi va atragem atentia ca acestea se fac pentru o procedura sau interventie chirurgicala minora ce nu necesita spitalizare in regim continuu deci nici costurile hoteliere nu se regasesc in cadrul acestui tip de spitalizare.

### Obiecte necesare la internare

- Medicatia curenta completa, inclusiv medicamentele naturiste sau fara prescriptie pe care le luati, astfel incat sa avem o imagine completa a anamnezei dumneavoastra.

- Obiectele si materialele necesare igienei dvs. personale in spital:
  - Crema si aparat de barbierit ;
  - Pieptene si perie de par ;
  - Prosop, burete si sapun ;
  - Tacamuri si vesela( cana)
  - Periuta si pasta de dinti ;
  - Pijamale / camasa de noapte ;
  - Halat si papuci , ciorapi grosi;
  - hartie igienica/servetele umede

Daca 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.

- *Obiectele de valoare nu se pastreaza cu dvs. in spital: Spitalul nu ii asuma responsabilitatea pentru obiectele de valoare ca de exemplu bani, bijuterii si alte bunuri personale. Pacienii sunt rugati sa trimita acasa prin intermediul rudelor bunurile personale, inclusiv obiectele de valoare, bijuteriile si documentele importante. Pastrati numai sume mici de bani (suficienti pentru cheltuieli zilnice, sau eventual pentru acoperirea cheltuielilor ocazionale de drumul de intoarcere de la spital acasa).*

**Nu uitati!** Comunicati personalului spitalului numele, adresa si numarul de contact ale rudei dvs. cea mai apropiata.

### La sosirea in sectie

Dupa sosirea in sectie, un medic va va examina. Acesta trebuie informat de eventuala medicatie pe care deja o luati.Cand va internati, va rugam sa aduceti reteta cu dvs. Orice medicatie pe care o aveti trebuie predata personalului medical / la asistente, de la internare.

Pe perioada spitalizarii, medicul dvs. poate recomanda teste si proceduri care se efectueaza in alte departamente si pentru care trebuie sa fiti disponibil. De aceea, este recomandabil sa ramaneti in apropierea sectiei dumneavoastra si sa nu parasiti zona unde ati fost internat.

### Programul de masa

Veti avea la dispozitie un meniu indicat de medicul curant in functie de boala fiecăruia si de aportul caloric. Daca urmati o dieta speciala, trebuie sa informati medicul curant sau asistenta medicala care se ocupa de dvs.

Mesele sunt servite fie in sala de mese pentru pacientii deplasabili, fie in saloane pentru cei nedepasabili .

Distribuirea se realizeaza de la nivelul oficiilor alimentare in vase individuale

Spitalul Judetean de Urgenta Slatina avand o structura pavilionara fiecare pavilion are atat circuit (traseu) cat si program stabilit pentru fiecare pavilion

Activitatea se desfășoară între orele:

- **Micul dejun: 7.30-8.30 AM**
- **Pranz: 12.30 -13.30 PM**
- **Cina: 17.00-18.00 PM**

*Spitalul nu isi asuma raspunderea oricaror reactii adverse pe care pacientii le pot suferi din cauza alimentelor care nu au fost pregatite sau furnizate de catre spital.*

*Dupa servirea mesei este interzisa pastrarea de alimente in salon, cu exceptia celor personale, in frigider, ambalate personal.*

**Retineti ca Spitalul Judetean de Urgenta Slatina ii sfatuisete pe vizitatori sa evite introducerea in spital a oricarui tip de mancare !**

## **PROGRAM SI REGULI DE VIZITA**

SJUSlatina doreste sa asigure pacientilor confort optim in conditiile date si sa optimizeze permanent serviciile medicale si de ingrijire, astfel incat vizitarea pacientilor este limitata la un anumit program.

### **Program de vizita pentru unitatile sanitare publice:**

**De luni pana vineri : in intervalul orar 15,00-20,00**

**In zilele de sambata si duminica: intre orele 10,00 -20,00**

- Numarul de vizitatori pentru un pacient internat intr-un salon cu mai mult de 3 paturi nu poate fi mai mare de 3 persoane si pot fi vizitati maximum 2 pacienti in acelasi timp.
- In situatia prevazuta mai sus, pentru a da posibilitatea vizitei si pentru ceilalti pacienti, daca exista solicitari in acest sens, **durata vizitei va fi limitata la 60 de minute.**
- Din motive de igiena, vizitatorilor le este interzis sa se aseze pe paturile din salon.
- In spital functioneaza sectii in care pacientii necesita ingrijiri speciale:
- Terapiile Intensive precum si blocurile operatorii, salile de nastere, laboratorul de analize medicale, care necesita o restrictionare atenta a accesului. De aceea, in aceste zone accesul se face doar cu acordul personalului medical care detine cartele electronice de acces, speciale.

**Vizitarea pacientilor in sectiile /compartimentele de terapie intensive este permisa zilnic doar membrilor familiei, accesul in salon fiind permis unui numar maximum de doua persoane.**

Prin exceptie de la prevederile de mai sus, in cazul pacientilor in stare critica sau terminala, indiferent de sectia /compartimentul in care acestia sunt internati, familia are dreptul de a vizita pacientul **zilnic**, indiferent de ora, sau poate solicita prezenta **permanenta** langa pacient a unui singur membru al familiei, cu acordul medicului curant, daca conditiile din sectia /compartimentul respective permit acest lucru. In caz contrar, se va asigura accesul familiei periodic la pacient, asigurandu-se un spatiu adecvat de asteptare in apropierea sectiei /compartimentului respectiv.

In cazul pacientilor internati care au un grad redus de mobilitate din cauza patologiei prezentate, pe oricare dintre sectiile /compartimentele din unitatea sanitara, accesul unei persoane poate fi **permanent**.

Copiii care isi viziteaza rudele in spital trebuie sa fie insotiti si supravegheati tot timpul de un adult.

Vizitatorilor li se cere sa ia la cunostinta regulile de igiena a mainilor si sa accepte sfaturile personalului din spital in legatura cu protocolul de tinere sub control a infectiilor, ca de exemplu gastroenterita virala ( sa poarte imbracamintea de protectie pe care au primit-o la intrarea in sectie/compartiment, sa se spele pe maini etc)

Daca sunteti racit, aveti gripa sau nu va simtiti bine, este indicat sa nu faceti vizite in spital.

***Daca managerul spitalului stabileste o perioada de carantina, conform dispozitiilor autoritatii de sanatate publica judetene, in aceasta perioada se limiteaza sau se interzice, dupa caz, accesul vizitatorilor in spital !***

## SECURITATEA MEDIULUI SPITALICESC

### ACCESUL IN SPITAL AL VIZITATORILOR ESTE PERMIS NUMAI CU RESPECTAREA UNOR CONDITII:

- Accesul se permite numai persoanelor cu tinuta decenta.
- Accesul se permite numai prin intrarea si in locurile si spatiile special destinate vizitatorilor
- Accesul se permite numai in grup de maximum 3 persoane pentru un pacient, iar restul apartinatorilor vor astepta intr-o zona bine delimitata, daca spatiul spitalului o permite.
- Pe toata perioada prezentei in incinta spitalului, vizitatorii trebuie sa poarte echipamentul de protectie.
- Pentru urgentele medico-chirurgicale ale pacientilor accesul acestora in spital este permanent.
- Dupa ora 20,00, seful de tura va efectua un control in incinta unitatii, pentru a se asigura ca apartinatorii au parasit spitalul, exceptie facand apartinatorii care au liber acces
- Este interzis accesul persoanelor straine in spital in zonele cu risc : ATI, bloc operator, sali de nastere, sterilizare, laboratoare, depozite de deseuri medicale periculoase, precum si in alte zone stabilite de conducerea spitalului.
- **In cazul aparitiei oricaror nereguli, personalul medico-sanitar sesizeaza de urgenta serviciul de paza.**
- Accesul in ambulatoriu al pacientilor, insotiti sau nu, este permis in functie de programul ambulatoriului, cu programare si bilet de trimitere / scrisoare medicala / bilet externare.
- Accesul reprezentantilor mass-media se face numai pe baza legitimatiei de acreditare din partea institutiei de presa, a documentului de identitate, precum si cu acordul conducerii spitalului insotiti de purtatorul de cuvand sau de un reprezentant al spitalului. Delegatul spitalului insoteste reprezentantii mass – media, pe durata prezentei acestora in spital
- Reprezentantilor mass-media pot filma in unitatea medicala numai in spatiile pentru care conducerea si-a exprimat acordul in mod explicit, respectind circuitele functionale ale spitalului (sectiei) si numai insotiti de reprezentantul spitalului iar interviuarea pacientilor sau filmarea acestora se poate face numai in conditiile legii- dupa obtinerea consimtamantului, cu respectarea drepturilor pacientilor la intimitate.
- Toate informatiile referitoare la activitatea desfasurata in spital vor fi furnizate mijloacelor mass – media de catre purtatorul de cuvand al spitalului. Exceptie fac numai informatiile despre unii pacienti care pot fi furnizate de medicul sef de sectie sau o persoana desemnata de acesta si cu consimtamantul pacientului si acordul Conducerii spitalului
- Folosirea telefoanelor mobile sau a statiilor de emisie-receptie este interzisa la etajele cu pacienti sau in preajma zonelor de tratament a acestora deoarece interferentele electromagnetice pot brui echipamentul medical esential care monitorizeaza starea pacientilor.
- Accesul cu apratura de inregistrare audio / video si foto ca si inregistrarea audio / video si utilizarea aparatului foto in incinta unitatii medicale sunt **strict interzise**, cu exceptia situatiilor in care exista **acordul- consimtamantul scris anterior** al conducerii institutiei si pacientului implicat.
- **Este interzis accesul in spital** al persoanelor care au asupra lor obiecte contondente ( cutite, foarfece etc.) armament, munitii, substante toxice, stupefiante, explozive ori alte instrumente care pot pune in pericol viata, integritatea corporala sau sanatatea personalului propriu si a pacientilor ori patrimoniul unitatii.
- Fac exceptie de la aceste prevederi persoanele care se afla in timpul executarii misiunilor de interventie, de protectie a demnitarilor romani sau straini sau care asigura paza persoanelor internate, private de libertate.

- 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 alte forțe de ordine.**

## **FACILITĂȚILE SPITALULUI**

### **Servicii religioase**

Spitalul pune la dispoziția pacienților, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox. De asemenea, în curtea unității noastre se ridică un sală religioasă ortodoxă și Confesoriu pentru catolici / protestanți, la care puteți apela pentru slujbele oficiate.

### **Serviciul postal**

Scrisorile sosite la secretariatul unității noastre sunt distribuite zilnic, conform procedurii circuitului documentelor.

### **Telefoanele**

Utilizarea telefoanelor mobile/ celulare este interzisă în anumite secții deoarece acestea pot interfera cu unele dispozitive vitale dar sensibile. Această interdicție acolo unde este cazul.

### **Servicii de îngrijiri la domiciliu**

Pacienții care necesită îngrijiri la domiciliu, după spitalizare, pot beneficia de aceste servicii în baza unui formular de recomandare, completat de medicul curant, în baza prevederilor Ord.318/2003. S.J.U.Slatina are încheiate contracte de colaborare în condițiile de mai sus, cu mai multe firme, afișate la avizierul de la intrarea în secție.

### **Servicii alimentare**

Veti avea la dispoziție un meniu. Dacă urmați o dietă specială, trebuie să informați medicul curant sau asistenta medicală de salon care se ocupă de dumneavoastră.

S.J.U.Slatina îi sfătuiește pe vizitatori să evite introducerea în spital a oricărui tip de mâncare.

**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.**

## **PROCEDURI DE EXTERNARE**

Momentul si ziua externarii va vor fi anuntate cu cel putin 12 ore inainte de medicul curant/asistenta de salon, lucru ce va va permite sa va puneti la punct cu cele necesare externarii:

- Anuntati-va familia sau ruda cea mai apropiata de externarea dvs.. Daca nu aveti mijloace personale (telefon mobil) pentru acest lucru, solicitati ajutorul personalului spitalului;
- Daca pacientul se afla in stare critica, nedeplasabil, minor sau fara discernamant etc., se ia legatura cu familia / primaria de domiciliu in vederea informarii asupra datei externarii
- Solicitati biletul de externare – o copie urmand sa o prezentati la medicul de familie pentru inregistrare si eliberarea eventualelor retete medicale . Pentru ce anume este medicatia, cat de des si pentru cat timp trebuie sa o luati ? Daca aveti nelamuriri , intrebati medicul curant inainte de a pleca.
- Aveti nevoie de un certificat medical pentru angajatorul dvs. ? Nu uitati sa solicitati acest lucru inainte de externare.
- Veti primi un Formular de decont pentru pacient
- Interesati-va daca aveti nevoie de o programare la Ambulatoriu sau de tratament prelungit ; Anuntati-va furnizorul de servicii medicale / ingrijiri la domiciliu de faptul ca vi se va face externarea

Externarea pacientului se face de catre medicul curant si se va comunica pacientului cu cel putin 12 de ore inainte. Medicul curant va completa Biletul de externare si scrisoarea medicala in care va consemna diagnosticul la externare, starea pacientului, tratamentul medical, indicatiile privind regimul alimentar si de viata, data controlului medical si numarul de zile de concediu medical(dupa caz).In cazul externarii pacientului la cerere, i se vor explica riscurile la care se poate expune. Medicul curant consemneaza in Foaia de observatie solicitarea de externare a pacientului, iar acesta este pus sa semneze ca a solicitat externarea.

### **Documentele care se elibereaza pacientului la externare:**

- Bilet de externare;
- Decont pacient
- Scrisoare Medicala catre medicul trimitator (in general, medicul de familie)
- Certificat de concediu medical(dupa caz);
- Adeverinta medicala(dupa caz);
- Reteta medicala electronica compensata sau gratuita (daca este cazul), reteta simpla (daca este cazul);
- Recomandare pentru ingrijire la domiciliu / ingrijire paliativa la domiciliu (daca este cazul)
- Referat medical catre serviciul de expertiza muncii (daca este cazul)
- Bilet de trimitere catre alte specialitati sau alte unitati sanitare (daca este cazul) –
- Scrisoare informare medic de familie pentru pacient decedat

## **COMUNICAREA SUGESTIILOR / RECLAMATIILOR / MULTUMIRILOR**

Comunicarea cu pacientii este un segment important in activitatea noastra. Pentru a adresa intrebari, a solicita informatii suplimentare sau a va exprima satisfactia sau insatisfactia in legatura cu serviciile oferite de unitatea noastra, aveti la dispozitie :

- secretariatul unitatii SJUSlatina
- site-ul SJUSlatina: [sesizari@spjsslatina.ro](mailto:sesizari@spjsslatina.ro) ,



## *SITE-ul spitalului ofera:*

- **Formular de sesizare online** cu mentiunea ca formularul este obtional iar datele dumneavoastra personale nu vor fi facute public, pentru a ajuta la imbunatatirea serviciilor medicale si a relatiilor personal / pacient.
- **Chestionar de satisfactie Pacient internat** ; In vederea aprecierii ingrijirilor medicale pe care le-ati primit in Spitalul Judetean de Urgenta Slatina si a cresterii calitatii acestora
- **Chestionar de satisfactie Pacient consultat in Ambulatoriu** pentru imbunatatirea calitatea serviciilor medicale oferite persoanelor care beneficiaza de serviciile Ambulatoriului de Specialitate al Spitalului Judetean de Urgenta Slatina
- Daca aveti peste 18 ani, aveti posibilitatea sa completati, sau sa trimiteti pe adresa [ceticslatina@spjlatina.ro](mailto:ceticslatina@spjlatina.ro) , un Chestionar de feedback ,ce are ca obiect dezvoltarea ulterioară a unui mecanism de feedback al pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale

### **Cum sa faceti o plangere**

Inainte sa faceti o plangere este bine sa va ganditi la rezultatul pe care doriti sa il obtineti si sa cereti clar acest lucru inca de la inceput. Ati putea:

- Sa vreti sa vi se ceara scuze;
- Sa doriti sa vi se explice ceea ce s-a intamplat;
- Sa propuneti anumite schimbari sau imbunatatiri;
- Sa va asigurati ca personalul isi recunoaste greselile;
- Sa va asigurati ca nu se va intampla din nou aceeasi greseala

### **Cine poate face o plangere**

Puteti face o plangere in care sunteti pacient si ati fost sau ati putea fi afectat in vreun fel de un serviciu de care ati beneficiat sau vi s-a refuzat in spital

De asemenea, puteti face o plangere in numele unei alte persoane numai daca aveti mandatul persoanei in cauza.

### **Care este timpul limita in care puteti face o plangere**

Puteti face o plangere in decurs de **10 zile** de la data procedurii incidentului sau in termen de 10 zile de la data cand v-ati dat seama de faptul care v-a produs nemulțumirea.

### **Procedura de depunere a unei plangeri**

Personalul S.J.U.Slatina va depune toate eforturile ca toti pacientii sa fie multumiti de serviciile medicale oferite, de rezolvarea situatiilor in care apar incidente.

La nivelul fiecărei secții, exista o **cutie** dedicate colectării sugestiilor /reclamațiilor dumneavoastra, denumita **“OPINIA PACIENTILOR”**

Va rugam ca toate sugestiile / reclamațiile dumneavoastra vor fi analizate cu atentie de catre managerul S.J.U.Slatina, impreuna cu ceilalti membri din echipa de conducere.

Cu toate acestea, in cazul in care nu sunteti satisfacut de rezolvare si doriti sa obtineti un raspuns scris, puteti formula plangerea, de asemenea in scris. In acest scop, va punem la dispozitie **Condica de sugestii si reclamatii.**

**Rezolutia oficiala** In situatia in care considerati ca nu vi s-au acordat drepturile ca si pacient sau in cazul in care considerati ca s-au incalcat drepturile pacientului asa cum sunt ele stabilite prin lege, puteti face o plangere adresata conducerii Spitalul Judetean de Urgenta Slatina, care va analiza imprejurarile in care s-a intamplat fapta reclamata de dvs, precum si consecintele acesteia si va lua masurile prevazute de lege. Raspunsul il veti primi in termen de 30 de zile

**Rezolutia independenta** Colegiul Medicilor din Romania si OAMGMAMR sunt organisme de drept public, cu autonomie institutionala si va pot oferi un raspuns la plangerea dumneavoastra.

**Actiunea in judecata** Daca nici rezolutia independenta nu va multumeste, puteti cere investigarea cazului dumneavoastra in justitie, unde va fi nevoie sa aduceti dovezi ca ati fost ingrijit in mod necorespunzator si ati avut de suferit. Plangerea pentru actiunea in justitie trebuie adresata instantei de judecata

**Multumirile (daca exista)** puteti, de asemenea, sa va exprimati satisfactia si aprecierea pentru serviciile primite in cadrul Spitalului Judetean de Urgenta Slatina, multumirile fiind un indiciu important pentru cresterea calitatii serviciilor in viitor  
Puteti sa adresati multumiri nominale si membrilor unei echipe de profesionisti care v-au ingrijit.



Pacientii au dreptul si obligatia sa citeasca „Drepturile si obligatiile pacientului” afisate in sectie si sa le respecte;

## 1. La internare sa aiba asupra sa:

- lenjerie intima si pijama din bumbac; papuci de casa;
- cosmetica si igiena personala;
- medicamente pentru tratamentul afectiunilor cronice unde este cazul (cardiaci, diabetici, etc);

2. **La receptie**, dupa completarea documentatiei medicale, va imbraca halat si papuci de protectie peste incaltamintea de strada si este condus la salon pe scara de serviciu de catre asistenta medicala.

## 3. La salon:

- se imbraca in pijama si papuci de casa, iar hainele si incaltamintea de strada sunt asezate in dulapul din salon;
- asistenta de serviciu ii prezinta salonul cu anexele si utilitatile sale, obiectele sanitare, mobilierul, aparatura TV, sistemul de iluminare si de alarmare si modul lor de functionare;
- primeste informatii privitoare la respectarea normelor de igiena personala, si a ambientului din camera, pastrarea curateniei si a linistii in camera si pe holuri;

## Pacientii sunt rugati:

- sa exploateze corect aparatele si utilitatile din camera, sa pastreze integritatea obiectelor sanitare, a lenjeriei si mobilierului din dotare;
- sa mentina usa salonului inchisa; aerisirea se va face numai pe geam, de mai multe ori pe zi;
- sa permita infirmierei sa faca curatenia zilnica si sa aeriseasca rezerva, de cate ori este nevoie;
- sa efectueze zilnic igiena generala si sa faca dus in dimineata zilei operatiei;
- sa foloseasca pentru igiena obiectele personale (pieptene, periuta si pasta de dinti, produse cosmetice personale);
- sa foloseasca pentru igiena personala prosoapele si sapunul existente in grupul sanitar;
- sa respecte programul spitalului privitor la orele de masa, de tratament, de odihna si primire a vizitatorilor;
- este rugat sa limiteze pe cat posibil numarul vizitatorilor si timpul de sedere a acestora in salon;
- sa nu permita vizitatorilor sa se aseze pe paturi;
- sa nu primeasca vizitatori cu stari virotice sau tusitori cronici;
- sa respecte instructiunile indicate de personalul medical in legatura cu ora si modul de administrare a tratamentului;
- sa completeze chestionarul de satisfactie si sa-l predea la externare;
- serveste masa la pat, pe mese special destinate acestui scop;
- nu pastreaza in noptiera alimente peste noapte;
- sunt interzise alimentele aduse din afara Clinicii;
- iesirea sau plecarea din spital se face numai cu permisiunea medicilor;
- in timpul deplasarilor la consultatiile interclinice, pacientii vor folosi, peste pijama, halate de protectie;
- vizitatorii trebuie sa respecte orarul de vizite afisat si sa fie echipati cu halate si papuci de protectie;
- este interzis fumatul in clinica. Pacientii care nu pot renunta la fumat vor face acest lucru in locul special amenajat indicat de asistenta de serviciu;
- este informat asupra modului de colectare a deseurilor menajere si medicale;
- Sa solicite informatii doar personalului calificat pentru a preveni neintelegera termenilor neclari
- Sa nu provoace neintelegeri sau altercatii cu personalul unitatii sau cu alti pacienti / apartinatori
- Sa nu pastreze in noptiera alimente perisabile;
- Sa respecte circuitele spitalului si sa nu circule prin locurile interzise
- In cazul unor nelamuriri, neintelegeri sau probleme de orice natura, pacientul trebuie sa se adreseze medicului sef de sectie sau conducerii spitalului, verbal sau in scris

## 4. La externare:

- va prezenta asistentei medicale de serviciu camera cu bunurile si utilitatile sale integre si in stare de functionare;
- se echepeaza in tinuta de strada in salon si coboara cu liftul la receptie unde achita contravaloarea serviciilor medicale (integral sau coplata pentru asiguratii C.A.S), primeste documentele medicale de externare, documentele financiar contabile si va lasa chestionarul de satisfactie completat in plic inchis