



GHIDUL PACIENTULUI



2023

PREAMBUL

Capitolul 1. DREPTURILE PACIENȚILOR

Capitolul 2. OBLIGAȚIILE PACIENȚILOR

- 2.1 Documente necesare pentru internarea în spital
- 2.2 Cum dovedesc calitatea de asigurat
- 2.3 Reguli de conduită pentru pacienții internați

Capitolul 3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ASIGURAȚILOR

Capitolul 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE APARTINĂTORILOR PACIENȚILOR INTERNAȚI

Capitolul 5. MALPRAXISUL MEDICAL

PREAMBUL

Misiunea

Misiunea Spitalului de ortopedie si Traumatologie Azuga este de a îmbunătăți considerabil starea de sănătate a populației deservite prin creșterea permanentă a calității serviciilor medicale. In colaborare cu alte instituții care împărtășesc idealurile noastre, ne focalizăm resursele pentru realizarea obiectivelor de care suntem etic, social și financiar responsabili.

Viziunea

Viziunea conducerii Spitalului de Ortopedie si TraumatologieAzuga are ca scop furnizarea celor mai bune servicii medicale. Se lucrează pentru a dezvolta și îmbunătăți permanent îngrijirea medicală și mediul de lucru al personalului medical.

Echipa managerială a **Spitalului de Ortopedie și Traumatologie Azuga** își propune să ofere servicii de sănătate ireproșabile prin competențe profesionale deosebite și tehnologii de ultimă generație, având ca deziderat „EXCELENȚA ÎN SĂNĂTATE”. De asemenea, se dorește impunerea unui nou standard pentru serviciile medicale oferite în zona de arondare a spitalului, prin promovarea bunelor practice medicale și implementarea tehnologiilor inovatoare, astfel încât fiecare pacient să fie tratat ca fiind cel mai important, iar toate eforturile să fie canalizate pentru a preveni, a diagnostica, a trata și a oferi îngrijiri medicale la standard internațional, îmbunătățind calitatea vieții pacienților spitalului. Calitatea serviciilor noastre medicale trebuie sa constituie un exemplu pentru unitatile medicale similar si o recomandare pentru pacienții nostri!

Principiile eticii sunt generale, indiferent de locul de munca al personalului angajat in spital, de aceea, orice abdicare de la principiul universalitatii, in virtutea caruia orice om este privit ca demn de respect si de ajutorare prin insasi calitatea sa umana, este un regres etic. De asemenea, un regres etic este orice abdicare de la principiul in virtutea caruia omul este un “scop in sine”.

O serie de abateri de la relatiile interumane ce trebuie sa se manieste intre membrii corpului medical, intre corpul medical si celelalte categorii de personal din cadrul spitalului, intre acestia si beneficiarii serviciilor noastre, merita a fi enuntate si analizate tocmai pentru a stabili care sunt normele deontologice ce trebuie sa ne conduca activitatea.

In dorinta de imbunatatire a relatiilor interumane, conducerea Spitalului de ortopedie si Traumatologie Azuga a procedat la intocmirea prezentului **GHID AL PACIENTULUI**.

Unitatile sanitare care acorda ingrijiri de sanatate sau ingrijiri terminale si in care sunt efectuate interventii medicale, au obligatia de a furniza pacientilor informatii referitoare la:

- a) serviciile medicale disponibile si modul de acces la acestea;
 - b) identitatea si statutul profesional al furnizorilor de servicii de sanatate;
 - c) regulile si obiceiurile pe care trebuie sa le respecte pe durata internarii in unitati cu paturi;
 - d) starea propriei sanatați;
 - e) interventiile medicale propuse;
 - f) riscurile potentiale ale fiecărei proceduri care urmeaza a fi aplicata;
 - g) alternativele existente la procedurile propuse;
 - h) date disponibile rezultate din cercetari stiintifice si activitati de inovare tehnologica;
 - i) consecintele neefectuării tratamentului si ale nerespectării recomandarilor medicale;
 - j) diagnosticul stabilit si prognosticul afectiunilor diagnosticate
- Unitatile sanitare trebuie sa asigure accesul egal al pacientilor la ingrijiri medicale, fara discriminare pe baza de rasa, sex, varsta, apartenenta etnica, origina nationala, religie, optiune politica sau antipatie personala.

SPITALUL DE ORTOPEDIE SI TRAUMATOLOGIE AZUGA VA INFORMEAZA DESPRE:

Capitolul 1. DREPTURILE PACIENTILOR

Legea nr.46/2003 privind drepturile pacientului si OMS nr.386/2004 privind aprobarea Normelor de aplicare a Legii drepturilor pacientului nr.46/2003, sunt prevederile legale nationale care asigura cadrul legal privind drepturile Dvs. ca si pacient. In conformitate cu prevederile legale enuntate anterior, se intelege prin:

PACIENT	Persoana sănătoasă sau bolnavă care utilizează serviciile de sănătate
DISCRIMINARE	Distincția care se face între persoane aflate în situații similare pe baza rasei, sexului, vârstei, apartenenței etnice, originii naționale sau sociale, religiei, opțiunilor politice sau antipatiei personale;
ÎNGRIJIRI DE SĂNĂTATE	Serviciile medicale, serviciile comunitare și serviciile conexe actului medical
INTERVENȚIE MEDICALĂ	Orice examinare, tratament sau alt act medical în scop de diagnostic preventiv, terapeutic ori de reabilitare
ÎNGRIJIRI TERMINALE	Îngrijirile acordate unui pacient cu mijloacele de tratament disponibile, atunci când nu mai este posibilă îmbunătățirea prognozei fatale a stării de boală, precum și îngrijirile acordate în apropierea decesului.

Pacientii au dreptul la ingrijiri medicale de cea mai inalta calitate de care societatea dispune, in conformitate cu resursele umane, financiare si materiale de care dispune unitatea sanitara. Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoana umana, fara nici o discriminare.

Dreptul la sănătate prin informare

Un pacient informat poate alege singur. Unul dintre cele mai importante drepturi ale pacientilor din Carta Europeana a Drepturilor Pacientilor este cel de informare.

- 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.
- Cand mergeti la medic, nu ezitati sa îi puneti cat mai multe intrebari despre boala dumneavoastra, evolutia acesteia, interventiile medicale propuse si tratamentele care pot fi urmate, alternativele existente la procedurile propuse si ce riscuri exista. Trebuie sa intrebati medicul cum vă va influenta viata- boala si tratamentul si ce se va intampla daca nu veti urma tratamentul si nu veti urma recomandarile medicului.
- Medicul poate lua cele mai bune masuri terapeutice pentru pacient dar trebuie sa vi le explice pe intelesul dumneavoastră. Daca medicul foloseste cuvinte pe care nu le intelegeti, nu ezitati sa il intrerupeti si sa il intrebati ce inseamna cuvantul respectiv.
- Informatiile se aduc la cunostinta pacientului intr-un limbaj respectuos, clar , cu minimalizarea terminologiei de specialitate; in cazul in care pacientul nu cunoaste limba

romana, informatiile i se aduc la cunostinta in limba materna ori in limba pe care o cunoaste sau, dupa caz, se va cauta o alta forma de comunicare.

- Oricand puteti cere sa consultati si un al doilea medic, pentru a cere si a obtine o alta opinie medicala.
- Daca credeti ca informatiile medicale va provoaca suferinta, puteti cere medicului sa nu vă mai informeze. Puteti solicita ca o alta persoana apropiata sa fie informata in locul dumneavoastra.

ATENȚIE! *Rudele si prietenii Dumneavoastră nu pot fi informati despre evolutia bolii, investigatiilor, diagnosticului si tratamentului, decat cu acordul dumneavoastra.*

- Daca ati fost internat, la externare puteti solicita un rezumat scris al investigatiilor, diagnosticului, tratamentului si ingrijirilor acordate pe perioada spitalizarii.

Consimțământul informat

- Aveti dreptul sa refuzati sau sa opriti o interventie medicala asumandu-va, in scris, raspunderea pentru decizia Dumneavoastră; in acest caz, medicul este obligat sa va explice consecintele refuzului sau ale opririi actelor medicale;
- Cand pacientul nu isi poate exprima vointa, dar este necesara o interventie medicala de urgenta, personalul medical are dreptul sa deduca acordul pacientului dintr-o exprimare anterioara a vointei acestuia;
- In cazul in care pacientul necesita o interventia medicala de urgenta, consimtamantul reprezentantului legal un mai este necesar; In cazul in care se cere totusi consimtamantul reprezentantului legal, pacientul trebuie sa fie implicat in procesul de luare a deciziei atat cat permite capacitatea lui de intelegere.
- In cazul in care furnizorii de servicii medicale considera ca interventia este in interesul pacientului, iar reprezentantul legal refuza sa isi dea consimtamantul, decizia este declinata unei comisii de arbitraj de specialitate, constituita din 3 medici pentru pacientii internati in spitale si din 2 medici pentru pacientii din ambulator.
- Consimtamantul pacientului este obligatoriu:
 - pentru recoltarea, pastrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul sau, in vederea stabilirii diagnosticului sau a tratamentului cu care acesta este de acord;
 - in cazul participarii sale in invatamantul medical clinic si la cercetarea stiintifica.

ATENȚIE! *Un pot fi folosite pentru cercetare stiintifica persoanele care un sunt capabile sa isi exprime vointa, cu exceptia obtinerii consimtamantului de la reprezentantul legal si daca cercetarea este facuta si in interesul pacientului.*

- Pacientul un poate fi fotografiat sau filmat intr-o unitate medicala fara consimtamantul sau, cu exceptia cazurilor in care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului si evitarii suspectarii unei culpe medicale.

Confidentialitatea informatiilor

- Toate informatiile privind starea pacientului, rezultatele investigatiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidentiale chiar si dupa decesul acestuia.
- Informatiile cu caracter confidentiala pot fi furnizate numai in cazul in care pacientul isi da consimtamantul explicit sau daca legea o cere in mod expres.
- In cazul in care informatiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditati, implicati in tratamentul pacientului, acordarea consimtamantului nu mai este obligatorie.
- Pacientul are acces la datele medicale personale.

Dreptul pacientului la viața privată

• 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 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, elaborate de către Ministerul Sănătății și Familiei.
- Intervențiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai dacă există condițiile de dotare necesare și personal acreditat, excepție fiind cazurile de urgență aparute în situații extreme.
- 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.
- Pacientul poate oferi angajaților sau unității unde a fost îngrijit plăți suplimentare sau donații, cu respectarea legii. În acest sens, 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 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 pacientul are 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.

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, cu excepția cazului prevăzut mai sus.
- 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.

ATENȚIE PACIENȚI!

Atunci când Dumneavoastră ca pacient aveți credința că drepturile nu v-au fost respectate, puteți depune o plângere sau o sesizare motivată adresată Conducerii unității, prin înregistrarea acesteia la Registratura unității.

Conducerea Spitalului de Ortopedie și Traumatologie Azuga, va verifica actele și faptele pentru care au fost sesizate, prin organul disciplinar competent investit cu soluționarea sesizării, cu respectarea confidențialității privind identitatea persoanei care a făcut sesizarea. În cazul în care în situația sesizată este implicat conducătorul instituției publice ori directorii acesteia, competența în soluționarea sesizării o are structura ierarhic superioară instituției, respectiv Consiliul Local Azuga.

Rezultatele cercetării actelor și faptelor depuse spre analiză și verificare organului disciplinar competent, potrivit legii – comisii de disciplină, consiliul etic al spitalului constituit în baza prevederilor O.M.S. nr. 1209/4.10.2006, vor fi consemnate într-un raport scris în care va fi precizat explicit fie cazul de încălcare a Codului de etică și deontologie profesională, fie a normelor de conduită în relația pacient-medec-asistentă, fie a disciplinei în unitatea sanitară, fie cazul de încălcare a drepturilor pacienților, fie orice alte situații după caz. În cazul în care organul disciplinar competent investit cu soluționarea sesizării, apreciază că gravitatea și complexitatea acuzelor aduse angajatului contractual sunt de natură a afecta grav onoarea, prestigiul profesiei și moralitatea profesională în rândul corpului profesional din care face parte, în conformitate cu prevederile legilor și regulamentelor specifice profesiei, ale statutelor și ale Codurilor etice și deontologie profesională poate propune transmiterea sesizării în vederea cercetării și soluționării către organismele de cercetare disciplinară organizate la nivelul organismelor profesionale.

Rezultatul cercetării actelor și faptelor depuse spre analiză și verificare organului disciplinar competent, potrivit legii, vor fi comunicate persoanei care a formulat plângerea sau sesizarea, la domiciliul legal, în termenul legal de 30 de zile de la înregistrare.

Capitolul 2. OBLIGAȚIILE PACIENȚILOR

2.1. Documente necesare pentru internarea în spital

Va reamintim că pentru internare este obligatoriu să vă prezentați cu următoarele documente:

- buletin/carte de identitate;
- bilet de internare de la medicul de familie/ medicul de specialitate din Ambulatoriu;
- card de asigurat, adeverința de asigurat CAS;
- adeverința de salariat, sau după caz, cupon de pensie (pentru pensionari), cupon de somaj (pentru somei), carnet/adeverința de elev/student/militar în termen (pentru elevi/studenți/militari în termen)
- adeverința de ajutor social, pentru persoanele care primesc ajutor social;
- eventuale documente medicale (bilete de externare, investigații, rețete, scrisori medicale);
- pentru cetățenii străini: pasaportul/act de identitate cu fotografie, asigurarea de sănătate, card european de asigurări de sănătate, eventual permisul de sedere;

2.2. Cum dovedesc calitatea de asigurat?

Înainte de a beneficia de un consult, este obligat să prezinte furnizorilor de servicii medicale, documentele justificative, care atestă calitatea sa de asigurat.

Dovada calității de asigurat în sistemul de asigurări sociale de sănătate se realizează printr-un document justificativ-adeverința, eliberat de CAS, potrivit fiecărei categorii de persoane, pe baza următoarelor documente:

➤ **Copii în vârstă de până la 14 ani**- Certificat de naștere

➤ **Copii de la 14 la 18 ani**- Act de identitate

➤ **Tinerii cu vârsta între 18 și 26 de ani** dacă nu realizează venituri din muncă- act de identitate, declarație pe propria răspundere din care să rezulte că nu realizează venituri din muncă, un document din care să rezulte că au calitatea de elev sau student

➤ **Tinerii cu vârsta de până la 26 de ani care provin din sistemul de protecție a copilului și nu realizează venituri din muncă sau nu sunt beneficiari de ajutor social**- act de identitate, document care să ateste că au fost incluși într-un sistem de protecție a copilului, declarație pe propria răspundere din care să rezulte că nu realizează venituri din muncă, un document eliberat de primăria din localitatea de domiciliu prin care să ateste că nu beneficiază de ajutor social

➤ **Coasiguratul**- sotul, soția și părinții aflați în întreținerea unei persoane asigurate- Act de identitate, un document care atestă relația de rudenie sau căsătorie cu persoana asigurată, declarație pe propria răspundere că nu realizează venituri imposable sau documente eliberate de organul fiscal teritorial din care să rezulte că nu realizează venituri imposable și declarație pe propria răspundere a persoanei asigurate prin care declară că are în întreținere persoana coasigurată.

➤ **Salariații** –Act de identitate și adeverința eliberată de angajator care poartă viza casei de asigurări de sănătate.

➤ **Beneficiarii legii speciale**-

Decretul-lege nr.118/1990 privind acordarea unor drepturi persoanelor persecutate din motive

politice de dictatura instaurata cu incepere de la 6 martie 1945, precum si celor depórtate in strainatate ori constituite in prizonieri, republicat, cu modificarile si completaile ulterioare,

O.U. nr.105/1999 privind acordarea unor drepturi persoanelor persecutate de cate regimurile instaurate in Romania cu incepere de la 6 septembrie 1940 pana la 6 martie 1945 din motive etnice, aprobata cu modificarile si completari prin **Legea nr.189/2000**, cu modificarile si completarile ulterioare,

Legea nr.44/1994 privind veteranii de razboi, precum si únele drepturi ale invalizilor si vaduvelor de razboi, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, **Legea nr.309/2002** privind recunoasterea si acordarea unor drepturi persoanelor carea u efectuat stagiul militar in cadrul Directiei Generale a Serviciului Muncii in perioada 1950-1961, cu modificarile si completarile ulterioare,

Legea nr.341/2004 a recunostintei fata de eroii-martiri si luptatorii carea u contribuit la victoria Revolutiei romane din decembrie 1989, cu modificarile si completarile ulterioare- persoanele prevazute la art.3 alin.(1) lit.b)

act de identitate, documente doveditoare ca se incadreaza in una dintre categoriile de beneficiaria i acestor legi, declaratie pe propria raspundere din care sa rezulte ca un realizeaza venituri impozabile, altele decat cele prevazute de legile speciale sau pensii;

➤ **Persoane cu hándicap-** Act de identitate, certificat de incadrare intr-un grad de handicap, vizat periodic si declaratie pe propria raspundere din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri din munca, pensie sau alte surse, in afara celor prevazute de legea prin carel i s-a stabilit aceasta calitate;

➤ **Bolnavii cu afectiuni incluse in prográmele nationale de sanatate** stabilite de **Ministerul Sanatatii Publice**, pana la vindecarea respectivei afectiuni, daca nu realizeaza venituri din munca, pensie sau din alte surse- Act de identitate si adeverinta medicala eliberata de medicul curant sau de medicul coordonator al programului de sanatate care sa ateste boala inclusa in prográmele nationale de sanatate si declaratie pe propria raspundere/document eliberat de unitatile fiscale din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile.

➤ **Femeile insarcinate sau lauze-** act de identitate, adeverinta medicala, certificat de nastere al copilului-pentru lauze, precum si declaratia pe propria raspundere din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri sau documente justificative ca realizeaza venituri lunare sub salarial de baza minim brut pe tara.

➤ **Persoanele care se afla in concediu pentru cresterea copilului** pana la implinirea varstei de 2 ani si, in cazul copilului cu hándicap, pana la implinirea de catre copil a varstei de 3 ani: actul de identitate si decizia emisa de directii judetene de munca, familia si egalitate de sanse.

➤ **Persoane care beneficiaza de indemnizatie de somaj-** Act de identitate si carnetul si/sau adeverinta eliberata de institutiile care administreaza bugetul asigurarilor pentru somaj-AJOFM.

➤ **Persoanele care sunt returnate sau expulzate ori sunt victime ale traficului de persoane si se ala in timpul procedurii necesare stabilirii identitatii-** Adeverinta eliberata de institutiile din subordinea Ministelui Internelor si Reformei Administrative din care sa rezulte ca se afla in aceasta situatie.

➤ **Persoanele care fac parte dintr-o familia care are dreptul la ajutor social,** potrivit Legii nr.416/2001, cu modificarile si completarile ulterioare: actul de identitate si adeverinta eliberata de primaria localitatii de domiciliu, din care sa rezulte ca acestea se incadreaza in categoria persoanelor care au dreptul la ajutor social.

➤ **Persoanele care au calitatea de pensionari:** actul de identitate, cuponul mandatului postal de achitare a drepturilor sau talonul de plata prin cont curent personal deschis la o unitate bancara, din luna anterioara, precum si declaratia pe propria raspundere din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile, altele decat cele realizate din pensii. In cazul pierderii acestor documente sau pana la dobandirea lor, calitatea de pensionar poate fi dovedita cu o adeverinta eliberata de institutia platitoare a pensiei.

➤ **Persoanele care se afla in executarea masurilor prevazute in art.105, 113 si 114 din Codul penal si persoanele care se afla in perioada de amanare sau de intrerupere a executarii pedepsei privative de libertate:** adeverinta emisa de institutiile din subordinea Ministerului Internelo si Reformei Administrative sau de institutia in grija careia se afla persoana.

➤ **Personalul monahal al cultelor recunoscute:** actul de identitate si adeverinta eliberata de unitatile de cult.

➤ **Persoanele fizice fara venit obligate sa se asigure:** act de identitate si ultima chitanta de plata in care este stipulata ultima luna/trimestre pentru care s-a platit.

➤ **Persoanele care se afla in concediu medical pentru incapacitate temporara de munca:** act de identitate si adeverinta emisa de angajator.

➤ **Cetatenii straini si apatrizii** care au solicitat si obtinut prelungirea dreptului de sedere temporara sau au domiciliul in Romania: act de identitate (pasaport) si document eliberat de casa de asigurari de sanatate.

➤ **Cetatenii straini** care au domiciliul in strainatate: act de identitate (pasaport) si cardul european de asigurari de sanatate.

➤

ATENTIE PACIENTI!

Persoanele care nu fac dovada calitatii de asigurat beneficiaza de servicii medicale numai in cazul urgentelor medico-chirurgicale si al bolilor cu potential endemo-epidemic si cele prevazute in Programul national de imunizari, monitorizarea evolutiei sarcinii si a lauzei, servicii de planificare familiala, in cadrul unui pachet minimal de servicii medicale, stabilit prin contractul-cadru, pe baza cartii de identitate.

Daca insa, trebuie sa te internezi fara a avea o problema de sanatate care necesita asistenta medicala de urgenta, ai nevoie pe langa actul de identitate si de un bilet de internare eliberat de medicul de familie/specialist si de adeverinta care atesta calitatea de asigurat.

Costul unei zi de spitalizare este acelasi pentru toti pacientii; persoanele asigurate ni platesc daca fac dovada platii la zi a contributiei de sanatate, in timp ce pacientii neasigurati medical sunt

2.3. Reguli de conduita pentru pacientii internati

Este bine sa stiti ca o data cu intenarea Dumneavoastra in spital, aveti obligatia sa respectati umatoarele reguli de conduita:

9

1. La internare, trebuie sa aveti la Dumneavoastra:

- Obiecte si materiale necesare igienei personale in spital- de la pijamale, lenjerie intima, halat si papuci de casa, pana la prosop, sapun, periuta si pasta de dinti.

- Documente medicale anterioare intenarii- bilete de iesire din spital, rezultate investigatii medicale, scrisori medicale, prescriptii medicale sau medicamentele pe care le luati in momentul internarii, inclusiv medicamentele naturiste sau fara prescriptie pe care vi le administrati- astfel incat medicii sa isi faca o imagine cat mai completa asupra istoricului Dumneavoastra medical.

ATENTIE: La internare, NU trebuie sa aveti la voi obiecte de valoare, bijuterii sau documente importante.

2. La biroul de internari: in timpul actului vi se intocmesc documentele medicale de internare, studiatii Ghidul pacientului afisat, respectiv drepturile si obligatiile pacientului, drepturile si obligatiile asiguratilor, regulile de conduita pe perioada intenarii; dupa completarea documentatiei medicale, va deplasati la garderoba unde va schimbati hainele si incaltamintea de strada cu pijamaua si papucii de casa, urmand apoi sa va deplasati in sectia unde sunteti internat.

3. La salon:

- Asistenta de serviciu care va preluat la internare, va prezenta salonul cu anexele si utilitatile sale, obiectele sanitare, mobilierul, sistemul de iluminare si alarmare si modul lor de functionare;
- Vetii primi informatii privitoare la respectarea normelor de igiena personala, respectarea ambientului din salon, pastrarea curateniei si a linistii in salon si pe holuri;
- Vetii fi informat asupra modului de colectare a deseurilor menajere si medicale.

Pacientii sunt rugati:

- Sa respecte prescriptiile medicului curant referitoare la tratament si regimul igienico-dietetic.
- Sa aiba un comportament cuviincios in relatiile cu personalul medico-sanitar si cu ceilalti pacienti.
- Sa respecte si sa pastreze starea de curatenie in salon, coridoare, grupuri sanitare, etc.
- Sa asigure pastrarea lenjeriei de spital primita (pajama, halat).
- Sa-si pastreze in frigider alimentele aduse de familie/apartinatori si sa nu depoziteze aceste alimente in noptiere sau pe pervazurile ferestrelor salonului.
- Sa nu parasasca spitalul pe durata internarii, decat in cazurile recomandate de medic (consulturi sau analize la alte unitati sanitare).
- Sa nu se deplaseze in interiorul spitalului in zonele cu acces restrictonat (acces limitat, acces interzis);
- Sa respecte programul de odihna, servire a mesei si primire de vizitatori al unitatii sau cel instituit in situatii de carantina.
- Sa semnaleze asistentei sefe sau medicului sef de sectie orice deficienta intervenita pe parcursul internarii sale, in legatura cu nerespectarea drepturilor sale ca pacient.
- Sa nu arunce pe geamurile salonului nici un obiect (aliment, gunoi, etc).

- Să nu dețină și să nu consume droguri, substanțe interzise de legile în vigoare și băuturi alcoolice și să nu participe la jocuri de noroc.
- Să nu introducă în incinta spitalului arme, muniții sau alte instrumente care, prin acțiunea lor, pot afecta integritatea fizică și psihică a pacienților, aparținătorilor și a personalului unității.
- Să nu posede și să nu difuzeze materiale cu caracter obscen sau pornografic în incinta spitalului.
- Să nu fumeze în incinta spitalului.
- Să nu aducă jigniri și să nu manifeste agresivitate în limbaj și în comportament față de alți pacienți, aparținători și față de personalul spitalului.
- Să semnaleze asistentei șefe sau medicului șef de secție orice deficiență constată pe linia apărării împotriva incendiilor sau pe linia securității și sănătății în muncă.

În plus, înainte de operație pacientii au următoarele obligații:

- Să se informeze de la medici despre tot ce se întâmplă legat de operație și anestezie.
- Va informa familia despre operație și anestezie.
- Nu va lua obiecte de valoare (bijuterii, telefoane mobile și bani) la operație.
- În cazul pacienților de sex feminin, vor intra în operație fără machiaj, lac de unghii, ruj etc.
- Vor lua măsurile necesare privind o igienă corporală adecvată - spălat corpul (inclusiv zonele intime), bărbierit (bărbați), spălat pe dinți etc.
- Este obligatoriu ca lenjeria intimă și pijamaua să fie curate, iar pacientele de sex feminin nu vor purta sutien.
- Să aibă asupra lui medicamentele dacă are tratamente pt. inimă, hipertensiune, diabet, astm sau alte boli de care are cunoștință.

4. La externare:

- va prezenta asistentei medicale de serviciu patul/salonul, cu bunurile și utilitățile sale întregi și în stare de funcționare;
- se echipează în saloan în tinuta de stradă, va achita contravaloarea serviciilor medicale integrale, în cazul în care un este asigurat, sau copleta pentru asigurații C.A.S., primește documentele medicale de externare, documentele financiare contabile aferente perioadei de internare- decontul de cheltuieli pentru valoarea serviciilor medicale acordate, conform O.M.S. nr. 1100/2005;

Daca doreste, pacientul va completa chestionarul de satisfacție a pacientului, sub rezerva anonimatului, pe care îl va preda completat fie în plic închis, fie îl va depune în cutia postală special amenajată la nivelul fiecărei secții medicale cu această destinație.

ATENTIE PACIENTI!

Având în vedere misiunea și viziunea conducerii Spitalului de Ortopedie și Traumatologie Azuga în domeniul calității, respectiv dorința noastră de a oferi servicii medicale de o înaltă calitate, de a îmbunătăți starea sănătății populației din zona pe care o desevește, precum și de a ne orienta permanent către necesitățile actuale ale pacienților și de a le furniza servicii medicale integrate și aliniate la principiul îmbunătățirii continue, precum și faptul că dorim să construim imaginea unei instituții medicale de prestigiu, reprezentativ pentru județul Prahova.

AVEM RUGAMINTEA SA PARTICIPATI ACTIV LA INDEPLINIREA ACESTOR DEZIDERATE PRIN COMPLETAREA CHESTIONARULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI.

VA SUNTEM RECUNOSCATORI PENTRU AJUTORUL ACORDAT!

Capitolul 3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE ASIGURATILOR

Asigurarile sociale de sanatate reprezinta principalul sistem de finantare a ocrotirii sanatatii populatiei care asigura accesul la un pachet de servicii de baza pentru asigurati.

Obiectivele sistemului de asigurari sociale de sanatate sunt:

- protejarea asiguratilor fata de costurile serviciilor medicale in caz de boala sau accident;
- asigurarea protectiei asiguratilor in mod universal, echitabil si nediscriminatoriu in conditiile utilizarii eficiente a Fondului national unic de asigurari sociale de sanatate

Asigurarile sociale de sanatate sunt obligatorii si functioneaza ca un sistem unitar, iar obiectivele mentionate anterior se realizeaza pe baza urmatoarelor principii:

- alegerea libera de catre asigurati a casei de asigurari;
- solidaritate si subsidiaritate in constituirea si utilizarea fondurilor;
- alegerea libera de catre asigurati a furnizorilor de servicii medicale, de medicamente si de dispozitive medicale, in conditiile prezentei legi si ale contractului-cadru;
- descentralizarea si autonomia in conducere si administrare;
- participarea obligatorie la plata contributiei de asigurari sociale de sanatate pentru formarea Fondului national unic de asigurari sociale de sanatate;
- participarea persoanelor asigurate, a statului si a angajatorilor la managementul Fondului national unic de asigurari sociale de sanatate;
- acordarea unui pachet de servicii medicale de baza, in mod echitabil si nediscriminatoriu, oricarui asigurat;
- transparenta activitatii sistemului de asigurari sociale de sanatate;
- libera concurenta intre furnizorii care incheie contracte cu casele de asigurari de sanatate.

Asiguratii au dreptul la un pachet de servicii de baza, in conformitate cu Legea nr. 95 / 2006 privind reforma in domeniul sanatatii, Titlul VIII Asigurarile sociale de sanatate. Pachetul de servicii de baza este stabilit prin contractul-cadru elaborat de CNAS, in colaborare cu organizatiile implicate in sistem. Proiectul se avizeaza de Ministerul Sanatatii Publice, si se aproba prin hotarare a Guvernului.

Contractul-cadru reglementeaza, in principal, conditiile acordarii asistentei medicale cu privire la:

- pachetul de servicii de baza la care au dreptul persoanele asigurate;
- lista serviciilor medicale, a serviciilor de ingrijiri, inclusiv la domiciliu, a medicamentelor, dispozitivelor medicale si a altor servicii pentru asigurati aferente pachetului de servicii de baza prevazut in lege;
- criteriile si standardele calitatii pachetului de servicii;
- alocarea resurselor si controlul costurilor sistemului de asigurari sociale de sanatate in vederea realizarii echilibrului financiar al fondului;
- tarifele utilizate in contractarea pachetului de servicii de baza, modul de decontare si actele necesare in acest scop;
- internarea si externarea bolnavilor;
- masuri de ingrijire la domiciliu si de recuperare;

- condițiile acordării serviciilor la nivel regional și lista serviciilor care se pot contracta la nivel județean, precum și a celor care se pot contracta la nivel regional;
- prescrierea și eliberarea medicamentelor, a materialelor sanitare, a procedurilor terapeutice, a protezelor și a ortezelor, a dispozitivelor medicale;
- modul de informare a asiguraților;
- coplata pentru unele servicii medicale.

Asigurații beneficiază de pachetul de servicii de bază în caz de boală sau de accident, din prima zi de îmbolnăvire sau de la data accidentului și până la vindecare, în condițiile stabilite de Legea nr. 95 / 2006 de contractul cadru și normele sale de aplicare.

Asigurații au următoarele drepturi:

- a) să aleagă furnizorul de servicii medicale, precum și casa de asigurări de sănătate la care se asigură, în condițiile prezentei legi și a contractului-cadru;
- b) să fie înscrși pe lista unui medic de familie pe care îl solicită, dacă îndeplinesc toate condițiile prezentei legi, suportând cheltuielile de transport dacă opțiunea este pentru un medic din altă localitate;
- c) să își schimbe medicul de familie ales numai după expirarea a cel puțin 6 luni de la data înscrierii pe listele acestuia;
- d) să beneficieze de servicii medicale, medicamente, materiale sanitare și dispozitive medicale în mod nediscriminatoriu, în condițiile legii;
- e) să efectueze controale profilactice, în condițiile stabilite prin contractul-cadru;
- f) să beneficieze de servicii de asistență medicală preventivă și de promovare a sănătății, inclusiv pentru depistarea precoce a bolilor;
- g) să beneficieze de servicii medicale în ambulatorii și în spitale aflate în relație contractuală cu casele de asigurări de sănătate;
- h) să beneficieze de servicii medicale de urgență;
- i) să beneficieze de unele servicii de asistență stomatologică;
- j) să beneficieze de tratament fizioterapeutic și de recuperare;
- k) să beneficieze de dispozitive medicale;
- l) să beneficieze de servicii de îngrijiri medicale la domiciliu;
- m) să li se garanteze confidențialitatea privind datele, în special în ceea ce privește diagnosticul și tratamentul;
- n) să aibă dreptul la informație în cazul tratamentelor medicale;
- o) să beneficieze de concedii și indemnizații de asigurări sociale de sănătate în condițiile legii.

Obligațiile asiguraților pentru a putea beneficia de aceste drepturi sunt următoarele:

- a) să se înscrie pe lista unui medic de familie;
- b) să anunțe medicul de familie ori de câte ori apar modificări în starea lor de sănătate;
- c) să se prezinte la controalele profilactice și periodice stabilite prin contractul-cadru;
- d) să anunțe în termen de 15 zile medicul de familie și casa de asigurări asupra modificărilor datelor de identitate sau modificărilor referitoare la încadrarea lor într-o anumită categorie de asigurați;
- e) să respecte cu strictețe tratamentul și indicațiile medicului;
- f) să aibă o conduită civilizată față de personalul medico-sanitar;
- g) să achite contribuția datorată fondului și suma reprezentând coplata, în condițiile stabilite prin contractul-cadru;
- h) să prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative ce atestă calitatea de asigurat.

Capitolul 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE APARTINĂTORILOR PACIENȚILOR INTERNAȚI

1. Aparținătorii au dreptul de a vizita pacienții conform programului de vizite afișat în spital, specific fiecărei secții medicale sau cel instituit în situații de carantină;
2. Programul de vizită al aparținătorilor pacienților internați în spital este de luni până vineri, între orele 15.00 și 20.00, precum și sâmbăta și duminica, între orele 10.00 și 20.00.
3. La intrarea în spital aparținătorii obligația de a prezenta personalului de pază actul de identitate pentru a fi trecut în registru de vizitatori. Cu această ocazie este interzisă perceperea de taxe pentru vizitarea pacienților;
4. Un pacient internat într-un salon cu mai mult de trei paturi poate fi vizitat de maximum trei persoane. De asemenea, în salon pot fi simultan vizitatori pentru cel mult doi pacienți. Spitalul poate dispune ca durata vizitei să fie limitată la 60 de minute, pentru a da posibilitatea vizitei și celorlalți pacienți internați în același salon, dacă există solicitări în acest sens.
5. Pacienții din Secția A.T.I. pot fi vizitați zilnic doar de membrii familiei, respectiv părinți, copii, surori sau frați. La acești pacienți pot intra cel mult două persoane, care trebuie să respecte procedurile interne ale secției.
6. Secția A.T.I. este obligată să aibă un număr de telefon prin care medicul curant sau cel de gardă să informeze familia despre starea pacientului. Respectivul număr de telefon se pune la dispoziția aparținătorilor pacienților la cererea acestora;
7. Familiile pacienților internați în oricare dintre secțiile unității sanitare pot discuta direct cu medicul curant în timpul programului de lucru al acestuia, în baza unui program stabilit de medicul șef de secție sau de coordonatorul secției, aprobat de directorul medical și afișat la loc vizibil în fiecare secție.
8. Pacienții aflați în stare critică sau terminală pot fi vizitați la orice oră, indiferent de secția în care sunt internați. Un membru al familiei poate solicita să stea permanent lângă pacientul aflat în stare critică sau în fază terminală, dacă sunt condiții necesare în secția în care este internat;
9. Este interzisă introducerea în spital de băuturi alcoolice, droguri, arme, muniții sau alte instrumente care, prin acțiunea lor, pot afecta integritatea fizică și psihică a pacienților, aparținătorilor și a personalului unității;
10. Pe timpul vizitei în spital este interzisă folosirea telefonului mobil cu camera foto, aparat de fotografiat sau alte aparate de înregistrare și filmare;
11. Este interzis accesul în spital a persoanelor aflate în stare de ebrietate;
12. Copiii care își vizitează rudele în spital trebuie să fie însoțiți și supravegheați pe timpul vizitei de către un adult;
13. Pe timpul vizitei aparținătorii au obligația de a avea un comportament cuviincios în relațiile

cu personalul medico-sanitar și cu ceilalți pacienți și aparținători.

14. Aparținătorii au obligația să respecte și să păstreze starea de curățenie în salon, coridoare, grupuri sanitare, etc.

15. Este interzisă deplasarea în interiorul spitalului în zonele cu acces restricționat (acces limitat, acces interzis);

16. Fumatul în incinta spitalului este strict interzis;

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

Capitolul 5. MALPRAXISUL MEDICAL

Legea 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății definește malpraxisul ca fiind eroarea profesională săvârșită în exercitarea actului medical sau medico-farmaceutic, generatoare de prejudicii asupra pacientului, implicând răspunderea civilă a personalului medical și a furnizorului de produse și servicii medicale, sanitare și farmaceutice.

RASPUNDEREA CIVILA A PERSONALULUI MEDICAL

Personalul medical răspunde civil pentru prejudiciile produse din eroare, care includ și neglijența, imprudența sau cunoștințe medicale insuficiente în exercitarea profesiei, prin acte individuale în cadrul procedurilor de prevenție, diagnostic sau tratament.

Pacienții care consideră că au suferit un astfel de prejudiciu se pot adresa Comisiilor de monitorizare și competență profesională pentru cazurile de malpraxis, organizate la nivelul direcțiilor de sănătate publică din fiecare județ și București.

Această comisie poate fi sesizată de: persoana care se consideră victima unui act de malpraxis săvârșit în exercitarea unei activități de prevenție, diagnostic și tratament sau succesorii persoanei decedate ca urmare a unui act de malpraxis imputabil unei activități de prevenție, diagnostic și tratament.

Experții întocmesc în termen de 30 de zile un raport asupra cazului pe care îl înaintează Comisiei. Comisia adoptă o decizie asupra cazului, în maximum 3 luni de la data sesizării.

Comisia stabilește, prin decizie, dacă a fost sau nu o situație de malpraxis. Decizia se comunică tuturor persoanelor implicate, inclusiv asiguratorului, în termen de 5 zile calendaristice.

O altă cale la care pacienții pot recurge este judecătoria. Instanța competentă să soluționeze litigiile prevăzute în lege este judecătoria în a cărei circumscripție teritorială a avut loc actul de malpraxis reclamat.

Pacienții plătesc taxele de expertiză pe care nu și le recuperează, iar decizia nu are putere executorie și poate constitui în cazul în care societățile de asigurări nu recunoaște decizia o probă extrajudiciară în cazul procesului.

RASPUNDEREA DISCIPLINARA A PERSONALULUI MEDICAL

Medicul răspunde disciplinar pentru nerespectarea legilor și regulamentelor profesiei medicale, a Codului de deontologie medicală și a regulilor de bună practică profesională, a Statutului Colegiului Medicilor din România (CMR), pentru nerespectarea deciziilor obligatorii adoptate de conducerea Colegiului Medicilor din România, precum și pentru orice fapte săvârșite în legătură cu profesia, care sunt de natură să prejudicieze onoarea și prestigiul profesiei sau ale CMR.

În acest sens, la nivelul fiecărui colegiu teritorial funcționează o comisie de disciplină, iar la nivelul Colegiului Medicilor din România funcționează Comisia Superioară de Disciplină, care are ca atribuții soluționarea contestațiilor formulate împotriva deciziilor pronunțate de comisiile

de disciplină teritoriale.

Pacienții care vor să sesizeze o abatere disciplinară împotriva unui medic se pot adresa colegiului teritorial unde medicul este înscris (de exemplu, dacă medicul profesează în București, pacientul trebuie să se adreseze Colegiului Medicilor București).

Plângerea trebuie să conțină elemente de identificare ale persoanei care a formulat plângerea și ale medicului în cauză și trebuie depusă personal sau prin poștă cu confirmare de primire. Acțiunea disciplinară poate fi pornită în termen de cel mult 6 luni de la data săvârșirii faptei sau de la data cunoașterii consecințelor prejudiciabile.

Contestarea deciziei colegiului teritorial, se face în termen de 15 zile de la comunicare, contestația urmând a fi depusă la colegiul teritorial care va înainta spre soluționare atât contestația, cât și întreaga documentație Comisiei Superioare de Disciplină.

Împotriva deciziei pronunțate de Comisie Superioară de Disciplină în soluționarea contestației, în termen de 15 zile de la comunicare, se poate formula o acțiune în anulare la secția de contencios administrativ a tribunalului în a cărui rază își desfășoară activitatea medicul sau unde domiciliază pacientul.

Medicul reclamat este analizat în funcție de prevederile Codului Deontologic al CMR (îl puteți citi pe www.cmr.ro). Colegiul Medicilor nu analizează malpraxisul, așa cum este definit în legislația română, nu dă decizii privind prejudiciul și modul de acoperire al acestuia, iar decizia poate constitui doar o probă extrajudiciară în răspunderea penală sau civilă a medicului. Pacientul nu plătește taxa de expertiză.

Este o “judecată” colegială, o analiză, iar pacientul nu este parte în cadrul acestui “proces”.

Intocmit economist RUNOS, Brînzaru Daniela.

APROBAT COMITET
DIRECTOR,

MANAGER,
CONS. JUR. PANDELE VICTOR

DIRECTOR MEDICAL
DR.TOCARU IURIE

DIRECTOR FINANCIAR CONTABIL,
EC.COPACEANU TURCU MARIA-
MAGDALENA