



## SPITALUL ORĂȘENESC „SFANTUL DIMITRIE” TÎRGU NEAMȚ

Str. Ștefan cel Mare, Nr. 35, Tîrgu Neamț, Județ Neamț, Cod 615200,

CUI 2614341, Tel. (04)0233/790824 Fax. (04)0233/790933;

[www.spital-tirguneamt.ro](http://www.spital-tirguneamt.ro), e-mail: [spital\\_tgneamt@yahoo.com](mailto:spital_tgneamt@yahoo.com)

Operator de date cu caracter personal notificat sub numarul 13254

# GHIDUL PACIENTULUI

## MISIUNE, VIZIUNE, SCOP SI PRINCIPII DE BAZĂ

<b>Misiune</b>	<b>Ne dorim să devenim un spital modern</b> , prin grija pentru pacient și crearea unui mediu de ordine și siguranță, spital <b>respectat</b> pentru competență și probitate profesională.
<b>Viziune</b>	<b>Diversificarea gamei de servicii oferite</b> , în concordanță cu necesitățile populației deservite, prin efortul conjugat al spitalului și al autorităților locale.
<b>Scop</b>	<b>Îmbunătățirea și modernizarea continuă a serviciilor oferite</b> , în pas cu nevoile pacienților și evoluția științei medicale.

## CUM POTI AJUTA TU PERSONALUL MEDICAL SA TE AJUTE PE TINE?

Va gânditi asadar sa veniti la URGENTA pentru ca ati suferit un accident sau aveti o problema medicala pe care o apreciati urgenta ?

Scopul acestor recomandari este sa va ofere informatii care va pot fi de folos.

S-a observat ca din ce în ce mai multe persoane apeleaza la serviciile Compartimentului de Primire Urgente ceea ce demonstreaza încrederea populatiei în serviciile oferite de acest compartiment din cadrul spitalului nostru.

Este important ca înainte luarii hotarârrii de a va deplasa la C.P.U. sa va gânditi daca este locul cel mai potrivit în care sa veniti pentru tratamentul necesar dumneavoastra.

Sigur, daca ati suferit un accident sau aveti o alta urgenta medicala ar trebui sa veniti imediat la C.P.U. pentru tratament – cu ambulanta daca e necesar. Caracterul de “URGENT” al necesitatii dumneavoastra medicale îl stabiliți dumneavoastra însiva. Nu va va acuza nimeni daca ati supraevaluat urgenta.

Totusi daca va gânditi ca problema dumneavoastra este mai putin urgenta ar fi mai potrivit sa va contactati medicul de familie. El va cunoaste mai bine si împreuna cu el veti putea lua decizia cea mai buna. În cazul în care totusi ati venit direct la C.P.U. si dupa consultatie medicul constata ca afectiunea dumneavoastra nu necesita internarea si nu trebuie sa ramâneti în spital ar fi bine daca ati fi însoțit sau ati avea mijloacele necesare de a va deplasa acasa.

### **Pentru stiinta dumneavoastra:**

Când va adresati medicului de la C.P.U., daca luati medicamente fie prescrise de un medic fie “alternative” va ajuta daca aveti cu dumneavoastra în orice clipa o copie a rețetei sau ambalajul, eventual sa cunoasteti dozele (numarul tabletelor) pe care le luati. Un bilet de iesire din spital, ultimele investigatii (analize) pe care le-ati facut , o scrisoare medicala s.a. sunt lucruri pe care trebuie sa le stim.

Daca sunteti consultat de un medic de la Urgenta, uneori acesta trebuie sa va trimita înapoi la medicul de familie sau la cabinetul unui medic specialist. Acest lucru se poate întâmpla deoarece este necesara consultarea de catre un specialist si aceasta nu poate fi efectuata la Compartimentul de Primire Urgente. Cabinetele medicilor specialisti se afla în Ambulatoriul Integrat al Spitalului. Daca starea

dumneavoastra este un caz de urgenta, atunci, dumneavoastra veti fi transportat la medicii specialisti de catre personalul Compartimentului de Primire Urgente sau se va solicita prezenta acestuia la C.P.U.

### **IN CAZ DE ACCIDENTE!**

Daca aveti o rana, curatati-o daca se poate la robinet si acoperiti-o cu un material curat – prosopul de hârtie pentru bucatarie este absorbant si la îndemâna. Daca sângerarea este abundenta, presati cu putere. Daca sângerarea este de necontrolat si aveti o stare de lesin din cauza sângelui pierdut (nu numai din cauza ca îl vedeti) sunati la 112.

Personalul va va întreba daca sunteti vaccinat împotriva tetanosului. Este bine sa va vaccinati preventiv la medicul de familie. În cazul unui eventual accident, acest lucru este foarte folositor.

Ranile la membrele superioare: îndepartati orice bijuterie de pe deget întrucât acesta se poate umfla.

Ranile la membrele inferioare: purtati haine potrivite pentru a facilita examinarea piciorului.

În ambele cazuri puneti o punga cu gheata întrucât reduce umflatura si durerea. Luati o pastila contra durerii de care aveti prin casa si de care ati mai utilizat si în alte cazuri si a avut efect asupra dumneavoastra.

În cazul unei stari de urgenta, deplasati-va imediat la spital la Compartimentul de Primire Urgente.

Daca se întâmpla sa aveti nevoie de un medic specialist, chirurg, ginecolog etc. si puteti suporta starea în care va aflati, cel mai potrivit este sa va consultati medicul de familie. Acesta va face direct aprecierea corecta. Medicii de familie ofera o solutie sau o alternativa chiar si postoperator. Aceasta cale va scuteste de drumuri inutile la spital.

Totusi, daca aveti trimitere de la medicul de familie ca sa fiti consultat de un medic specialist, va veti adresa în Ambulatoriul Integrat de Specialitate, dar s-ar putea sa aveti de asteptat, mai ales daca mai multi pacienti au fost trimisi si se afla aproximativ în acelasi timp în atentia specialistului respectiv. Am dori sa consultam pe toata lumea imediat dar câteodata acest lucru nu este posibil. În astfel de conditii va rugam sa aveti rabdare. Personalul medical al unitatii noastre va examina totusi pe oricine apeleaza la el.

Daca aveti posibilitatea, cel mai bine ar fi sa contactati intai telefonic spitalul, pentru o eventuala programare la consultatie la cabinetul de care aveti nevoie; aceasta v-ar scuti de drumuri inutile si de asteptarea la usa cabinetului.

### **PROCEDURI DE INTERNARE**

Documente necesare la internarea în spital:

- † buletinul de identitate/cartea de identitate/certificatul de nastere (minori sub 14 ani)
- † cardul de sanatate
- † adeverinta de asigurat
- † talon de pensie (pentru pensionari)
- † eventuale documente medicale (bilete de externare, investigatii, retete)
- † pentru cetateni straini: pasaport/act de identitate cu fotografie, asigurare de sanatate, card european de asigurari de sanate, eventual permis de sedere

In majoritatea cazurilor cand acestea nu presupun o situatie urgenta , internarea în unitatea noastra se face pe baza de trimitere din partea medicului de familie sau din partea medicului specialist din Ambulatoriul de specialitate.

In Compartimentul de Primire Urgente sosesc pacientii cu o patologie grava ce necesita internarea în regim de urgenta, acest lucru fiind decis de medicii specialisti din cadrul acestui compartiment în colaborare cu medicii de garda din sectiile spitalului nostru.

Este important sa respectati orice instructiune speciala pe care o primiti în 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. între sectii. Acest lucru se va realiza cu scopul de a imbunatati calitatea îngrijirii dvs. sau a altor pacienti din spital. Facem apel la cooperarea dvs. în 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 încât 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 ;  
Periuta si pasta de dinti ;  
Pijamale / camasa de noapte ;  
Halat si papuci ;

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.

Pijamale / camasa de noapte , halat si papuci puteti primi la internare si de la garderoba spitalului

Obiectele de valoare trebuie sa fie lasate la caseta de valori din CPU sau din sectia unde sunteti internat, pe baza unui PV de predare – primire ; la externare veti primi obiectele inapoi. Totusi, pentru mai multa siguranta , obiectele de valoare ar fi bine sa fie trimise la domiciliu prin rude/apartinatori. Spitalul nu îi asuma responsabilitatea pentru obiectele de valoare ca de exemplu bani, bijuterii si alte bunuri personale pe care le detineti si pe care nu le-ati depus la caseta de valori a sectiei.

Pastrati numai sume mici de bani (suficienti pentru cheltuieli zilnice, sau eventual pentru acoperirea cheltuielilor ocazionate 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.

### **PROCEDURI DE EXTERNARE**

Momentul si ziua externarii va vor fi anuntate cu o zi inainte de medicul curant , 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;

Solicitati biletul de externare si Scrisoare Medicala – cu care urmeaza sa va 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.

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 .

### **REGULI DE VIZITARE**

Grija fata de pacieni este prima preocupare a spitalului nostru. Pentru a optimiza serviciile medicale si de asistenta , vizitarea pacienilor este limitata la un anumit program si de aceea îi rugam pe pacieniti si pe vizitatori sa respecte orele de vizita.

**In Spitalul Orasenesc „Sf. Dimitrie” Tirgu Neamt vizitarea pacientilor se poate face zilnic de la orele 15<sup>00</sup> -20<sup>00</sup>.**

Vizitele care se fac în afara acestui program, numai in cazuri speciale, pot fi stabilite cu personalul medical al sectiei (medicul sef de sectie, medicul curant, sau asistenta de salon).

În interesul securitatii, combaterii si prevenirii incendiilor si din cauza spatiului redus al sectiei, uneori vizitatorilor li se poate cere sa praseasca spitalul. Doar cel mult doua persoane pot vizita un pacient în acelasi timp. Aceasta problema ramâne la decizia medicului sef al fiecarei sectii.

Copiii care își viziteaza rudele în spital trebuie sa fie însoiti si supravegheati tot timpul de catre un adult.

Vizitatorilor li se va cere sa plece imediat dupa 20<sup>00</sup> si numai prin holul principal de la intrare, astfel încât sa se permita personalului sa pregateasca pacienii pentru noapte.

Vizitatorilor si rudelor li se cere sa sprijine personalul pentru a se asigura ca toti vizitatorii pleaca în momentul în care li s-a cerut acest lucru.

Vizitatorilor li se cere sa ia la cunostinta regulile de igiena a mâinilor si sa accepte sfaturile personalului din spital în legatura cu protocolul de tinere sub control a infectiilor, ca de exemplu gastroenterita virala (sa poarte îmbracaminte de protectie pe care au primit-o de la intrarea în spital, sa se spele pe mâini etc.). Daca sunteti racit, aveti gripa sau nu va simtiti bine, este indicat sa nu faceti vizite în spital.

### **REGULI SPECIALE DE VIZITARE**

Puteti obtine aprobari speciale pentru vizite în afara programului obisnuit de la medicul sef de sectie în cauza. Aprobările sunt acordate numai în cazuri de boli grave sau pentru a nu îngreuna situatia rudelor. În spital functioneaza sectii in care pacientii necesita îngrijiri speciale : Compartimentul Neonatologie, Compartimentele Anestezie si Terapie Intensiva precum si blocurile operatorii, sali de nastere, Laborator analize medicale, Dispensarul TBC care necesita o restrictionare atenta a accesului pe acest palier.

### **SECURITATEA MEDIULUI SPITALICESC**

Folosirea telefoanelor mobile cu camera foto este strict interzisa.

Folosirea camerelor video în scopul filmarii este strict interzisa.

Acest lucru poate fi permis numai cu aprobarea managerului sau directorului medical, iar un membru al personalului va monitoriza filmarea.

Va rugam sa luati la cunostinta faptul ca un comportament neadecvat din partea rudelor sau pacienilor nu va fi tolerat. În cazul unei astfel de situatii, paza sau gardianul vor fi chemati.

### **FACILITATILE SPITALULUI**

#### **SERVICII DE ÎNGRIJIRI LA DOMICILIU**

“*Îngrijirea la domiciliu*” este o frază simplă care cuprinde o categorie largă de servicii sociale și de sănătate.

Aceste servicii sunt efectuate la domiciliu pentru recuperarea pacienților cu invaliditate, boli cronice sau terminale, care necesita tratament sau asistenta medicală pentru activitatiile esențiale ale vieți cotidiene.

În general îngrijirea la domiciliu este recomandată atunci când pacientul prefera să rămână la domiciliu, dar necesită îngrijire care nu poate fi asigurată ușor sau în mod eficace de către familie și prieteni.

Beneficiarii îngrijirilor medicale la domiciliu sunt persoane cu afecțiuni acute și/sau cronice, care prezintă un anumit nivel de dependența și o capacitate limitată de a se deplasa la o unitate sanitară în vederea asigurării îngrijirilor ambulatorii recomandate de medici.

Îngrijirea la domiciliu se efectuează numai la indicația medicilor.

Spitalul nostru a incheiat un acord de parteneriat avand ca scop continuitatea îngrijirilor pacientilor prin furnizarea de servicii de îngrijiri la domiciliu. Medicul curant va poate recomanda si pune la dispozitie toate informatiile.

#### **SERVICII RELIGIOASE**

Spitalul pune la dispozitie pacientilor, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox , avand calitatea de angajat al unitatii noastre. De asemenea, la etajul I al Pavilionului central se afla o capela in care puteti asisa la slujbele oficiate de acelasi preot.

Spitalul nostru a incheiat acorduri de colaborare cu reprezentanti ai diferitelor culte religioase reprezentante la nivel local. Lista acestora precum si datele de contact se afla afisate in fiecare sectie.

#### PARCARI

Accesul autovehiculelor straine in curtea spitalului este permis numai in cazuri de urgenta. Spitalul detine si facilitati de parcare pentru autovehiculele straine sau ale apartinatorilor in curtea din spate unde este amenajata o parcare pentru autovehicule.

Coborarea/Preluarea pacientilor

Va rugam sa luati la cunostinta ca preluarile cu targa, sau scaunul cu rotile sunt disponibile atat la intrarea unde exista acces pentru autosanitarele ce se adreseaza Compartimentului de Primire Urgente cat si la intrarile in sectii.

#### SERVICIUL POSTAL

Scrisorile sosite la secretariatul unitatii noastre sunt distribuite zilnic în sectii. Scrisorile / pachetele pentru pacienti trebuie adresate în felul urmator:

Numele pacientului

Sectia / Unitatea

Spitalul Orasenesc „Sfantul Dimitrie” Tirgu Neamt, bdul. Stefan cel Mare, nr. 35, jud. Neamt, cod 615200

Daca doriti sa trimiteti o scrisoare, va rugam sa cereti acest lucru unui membru al personalului, iar acesta va va facilita accesul la serviciile postale din unitatea noastra.

#### TELEFOANE

Toate sectiile au acces la telefonie , prin centrala telefonica a spitalului si telefonie mobila.

#### PROGRAMUL SECTIEI

Fiecare sectie are un program zilnic care a fost conceput astfel încât personalul medical sa va îngrijeasca pe dvs. si pe ceilalti pacienti cu maximum de eficienta. La sosire, veti fi întâmpinat de un membru al personalului ,de asistente care va va conduce la patul dvs.

La sosirea in sectie

Dupa sosirea în sectie, un medic va va examina. Acesta trebuie informat de eventuala medicatie pe care deja o luati.

Când va internati, va rugam sa aduceti reteta cu dvs. Orice medicatie pe care o aveti trebuie predata personalului medical / de asistente de la internare. Pe perioada spitalizarii, medicul dvs. poate recomanda teste si proceduri care se efectueaza în alte departamente si pentru care trebuie sa fiti disponibil. De aceea, este recomandabil sa ramâneti în apropierea sectiei dumneavoastra si sa nu parasiti zona unde ati fost internat.

#### PROGRAMUL DE MASA

Veti avea la dispozitie un meniu. Daca urmati o dieta speciala, trebuie sa informati medicul curant sau asistenta medicala care se ocupa de dvs. Mesele sunt servite la orele urmatoare :

8,00 - 9,00 micul dejun

10,00 - supliment pacienți categorii distincte (lehuze, copii,  
pacienți cu indicații dietetice)

13,00 - 14,00 prânzul

17,30 - 18,30 cina

Retineti ca Spitalul Orasenesc „Sfantul Dimitrie” Tirgu Neamt îi sfatuiesc pe vizitatori sa evite introducerea în spital a oricarui tip de mâncare.

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

### **ACCESUL LA INFORMARE**

Pe durata tratamentului, trebuie sa va simtiti liber sa discutati despre conditia dvs. cu doctorul, asistenta, asistentul social. Acesta va ofera explicatii si va permite sa-i adresati întrebări sau sa cautati lamuriri referitoare la orice subiect care va poate fi neclar.

Pentru interventiile ce urmeaza sa le suportati în unitatea noastra , trebuie sa primim acordul dvs., acesta facandu-se prin semnarea unui model de protocol.

### **FEED – BACK**

#### **CHESTIONARUL DE SATISFACTIE**

Daca aveti cuvinte de lauda la adresa spitalului ori serviciilor de care ati beneficiat sau daca doriti sa ne informati cu privire la orice tip de deficienta pe care ati observat-o , va rugam sa nu ezitati sa ne contactati prin site-ul de internet al spitalului: [www.spital-tirguneamt.ro](http://www.spital-tirguneamt.ro), unde veti avea posibilitatea de a trimite direct mesaje, sau e-mail: [spital\\_tgneamt@yahoo.com](mailto:spital_tgneamt@yahoo.com). Tot pe site vi se ofera posibilitatea sa raspundeti la mai multe intrebari standard, sau puteti raspunde la intrebarile propuse de noi in cadrul Chestionarului de satisfactie .

#### **SUGESTII SI RECLAMATII**

Informatii ce va pot fi utile în cazul în care doriti sa faceti propuneri de îmbunătățire a calitatii serviciilor pe care vi le oferim sau în cazul în care doriti sa faceti o plângere sau sa adresati multumiri.

Personalul Spitalului Orasenesc „Sfantul Dimitrie” Tirgu Neamt face tot ce-i sta în putinta pentru ca sa beneficiati de servicii de calitate, un tratament rapid, corect si adecvat. Cu toate acestea, câte-odata se întâmpla sa nu fiti multumit de calitatea unui tratament oferit dumneavoastra, unui membru al familiei sau unui prieten.

În cazul în care nu sunteti multumit de calitatea unui tratament sau de orice alt aspect privind calitatea serviciilor pe care le-ati primit, puteti alege:

- sa faceti o propunere în vederea îmbunătățirii serviciilor pe care le oferim, sau
- sa faceti o plângere în care sa mentionati nemulțumirea cu privire la calitatea aceluși tratament sau serviciu primit

#### **RESPONSABILUL CU ASIGURAREA CALITATII SERVICIILOR**

În fiecare sectie, compartiment, serviciu, din cadrul Spitalului Orasenesc „Sfantul Dimitrie: Tirgu Neamt, exista un responsabil cu asigurarea calitatii serviciilor.

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor ar putea sa va lamureasca sau sa va îndrume pentru solutionarea problemelor dumneavoastra, sau sa va ofere informatii despre modul în care puteti face o plângere.

#### **CUM SA FACETI O PLÂNGERE**

Înainte sa faceti o plângere este bine sa va gânditi la rezultatul pe care doriti sa-l obtineti si sa cereti clar acest lucru înca de la început. Ati putea:

- sa vreti sa vi se ceara scuze;
- sa doriti sa vi se explice ceea ce s-a întâmplat;
- sa propuneti anumite schimbari sau îmbunătățiri;
- sa vreti sa va asigurati ca oamenii își recunosc greselile;
- sa va asigurati ca nu se va întâmpla din nou aceeași greșeala.

## CINE POATE FACE O PLÂNGERE

Puteti face o plângere în cazul în care sunteți pacient și ati fost sau ati putea fi afectat în vre un fel de către un serviciu de care ati beneficiat sau vi s-a refuzat în spital.

De asemenea, puteti face o plângere în numele unei alte persoane numai dacă aveti mandatul persoanei în cauza, să faceți acest lucru. Dacă veti depune o plângere în numele altei persoane și veti dori informații privitoare la acea persoană, veti avea nevoie de o împuternicire scrisă.

Care este timpul limita în care puteti face o plângere

În mod normal puteti face o plângere în decurs de 15 zile de la data producerii incidentului sau în termen de 15 zile de la data când v-ati dat seama de faptul care v-a produs nemulțumirea.

Procedura pentru depunerea unei plângeri

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor va depune toate eforturile să ajungeti imediat la rezultatul pe care vi l-ati propus. Cu toate acestea, în cazul în care nu sunteți satisfăcut de rezolvare și doriți să obtineti un răspuns scris, puteti formula plângerea, de asemenea în scris. În acest scop, va punem la dispoziție Condica de sugestii și reclamații. Se va face o analiză a celor sesizate și va da răspuns oficial în termen de 30 zile de la depunerea reclamației.

În cazul în care vreți să adresati mulțumiri, sau vreți să vă exprimați satisfacția cu privire la serviciile noastre, vă rugăm să nu ezitați să o faceți. Ne va fi de un real folos să constientizăm ceea ce facem corect și să folosim aprecierile dumneavoastră pentru creșterea calitatii serviciilor ce le vom oferi în viitor. De asemenea aveți posibilitatea să adresati mulțumiri nominale unor membri ai echipei care v-a îngrijit.