



GHIDUL PACIENTULUI



2014



CUPRINS

PREAMBUL

Capitolul 1. DREPTURILE PACIENTILOR

Capitolul 2. OBLIGATIILE PACIENTILOR

2.1. Documente necesare pentru internarea in spital

2.2. Cum dovedesc calitatea de asigurat

2.3. Regului de conduit pentru pacientii internati

Capitolul 3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE ASIGURATILOR

Capitolul 4. MALPRACTISUL MEDICAL

PREAMBUL

Misiunea noastra

Misiunea Spitalului de ortopedie si Traumatologie Azuga este aceea de a oferi servicii medicale de o înalta calitate, de a îmbunătăti starea sanataii populatiei din zona pe care o deservește, precum si de a ne orienta permanent catre necesitatile actuale ale pacientilor si de a le furniza servicii medicale integrate si aliniate la principiul imbunatatirii continue.

Viziunea noastra

Viziunea conducerii Spitalului de Ortopedie si TraumatologieAzuga în domeniul calitatii este de a construi imaginea unei institutii medicale de prestigiu, reprezentativ pentru judetul Prahova, de a dobândi si mentine o buna reputatie a spitalului prin calitate.

Calitatea serviciilor noastre medicale trebuie sa constituie un exemplu pentru unitatile medicale similar si o recomandare pentru pacientii nostril!

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 între membrii corpului medical, între corpul medical si celelalte categorii de personal din cadrul spitalului, între 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 sanataii;

e) interventiile medicale propuse;

f) riscurile potentiale ale fiecarei 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:

PACIENTI	Utilizatori ai serviciilor de sănătate, fie ei sănătoși sau bolnavi.
DISCRIMINARE	Distincție între persoane aflate în situații similare, pe baza rasei, sexului, religiei, opțiunilor politice, originii naționale sau sociale, asociației cu o minoritate națională sau antipatiei personale.
ÎNGRIJIRI DE SĂNĂTATE	Servicii medicale, de nursing sau servicii combinate acordate de furnizorii de servicii de sănătate și de instituțiile de sănătate – servicii comunitare și/sau servicii conexe actului medical.
FURNIZORI DE ÎNGRIJIRI DE SĂNĂTATE	Medici, asistente, îngrijitori, stomatologi sau alți profesioniști de sănătate.
INTERVENȚIE MEDICALĂ	Orice examinare, tratament sau alt act medical care are scopuri de diagnostic preventiv, terapeutice sau de reabilitare și care sunt acordate de un medic sau de un alt furnizor de servicii de sănătate.
INSTITUȚIE DE ÎNGRIJIRI DE SĂNĂTATE	Orice facilitate de îngrijiri de sănătate cum ar fi spitalul, instituțiile pentru handicapați sau căminele de bătrâni.
ÎNGRIJIRI TERMINALE	Îngrijiri acordate unui pacient atunci când nu mai este posibil să se îmbunătățească prognoza fatală a stării bolii sale, cu mijloacele de tratament disponibile, precum și îngrijirile acordate în apropierea decesului.

Pacientii au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale de care dispune unitatea sanitară. Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nici o discriminare.

Dreptul la sanatate prin informare

Un pacient informat poate alege singur. Unul dintre cele mai importante drepturi ale pacienților din Carta Europeană a Drepturilor Pacienților este cel de informare.

- Când mergeți la medic, nu ezitați să îi puneți cât mai multe întrebări despre boala dumneavoastră, evoluția acesteia, intervențiile medicale propuse și tratamentele care pot fi urmate, alternativelor existente la procedurile propuse și ce riscuri există. Trebuie să întrebați medicul cum va influența viața - boala și tratamentul și ce se va întâmpla dacă nu veți urma tratamentul și nu veți urma recomandările medicului.
- Medicul poate lua cele mai bune măsuri terapeutice pentru pacient dar trebuie să vi le explice pe înțelesul dvs. Dacă medicul folosește cuvinte pe care nu le înțelegeți, nu ezitați să îl întrerupeți și să îl întrebați ce înseamnă cuvântul respectiv.

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 un va mai informeze. Puteti solicita ca o alta persoana apropiata sa fie informata in locul dumneavoastra.

ATENTIE! *Rudele si prietenii Dvs.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.

Consimnamantul informat

- Aveti dreptul sa refuzati sau sa opriti o interventie medicala asumandu-va, in scris, raspunderea pentru decizia Dvs.; 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.

ATENTIE! *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 furnozori 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.
- 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 pacienții au dreptul la serviciile comunitare disponibile.
- Pacientul are dreptul să beneficieze de asistență medicală de urgență, de asistență stomatologică de urgență și de servicii farmaceutice, în program continuu.

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 sănătății reproducerii, fără nici o discriminare.
- Dreptul femeii de a hotărî dacă să aibă sau nu copii este garantat, cu excepția cazului prevăzut la pct.1
- 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 Dvs. 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 Județean de Urgență Deva 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 Județean Hunedoara.

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 de 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

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

- buletin/carte de identitate;

- bilet de internare de la medicul de familia/ medicul de specialitate din Ambulatoriu;
- card de asigurat, adeverinta de asigurat CAS;
- adeverinta de salariat, sau dupa caz, cupon de pensie (pentru pensionari), cupon de somaj (pentru somei), carnet/adeverinta de elev/student/militar in termen (pentru elevi/studenti/militari in termen)
- adeverinta de ajutor social, pentru persoanele care primesc ajutor social;
- eventuale documente medicale (bilete de externare, investigatii, retete, scrisori medicale);
- pentru cetatenii straini: pasaportul/act de identitate cu fotografie, asigurarea de sanatate, card european de asigurari de sanatate, eventual permisul de sedere;

2.2. Cum dovedesc calitatea de asigurat?

Dovada calitatii de asigurat in sistemul de asigurari sociale de sanatate se realizeaza printr-un document justufucativ-adeverinta, eliberat de CAS, potrivit fiecarei categorii de persoane, pe baza urmatoarelor documente:

➤ **Copii in varsta de pana la 14 ani-** Certificat de nastere

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

➤ **Tinerii cu varsta intre 18 si 26 de ani** daca un realizeaza venituri din munca- act de identitate, declaratie pe propria raspundere din care sa rezulte ca un realizeaza venituri din munca, un document din care sa rezulte ca au calitatea de elev sau student;

➤ **Tinerii cu varsta de pana la 26 de ani care provin din sistemul de protectie a copilului si un realizeaza venituri din munca sau un sunt beneficiari de ajutor social-** act de identitate, document care sa ateste ca au fost inclusi intr.-un sistem de protectie a copilului, declaratie pe propria raspundere din care sa rezulte ca un realizeaza venituri din munca, un document eliberat de primaria din localitatea de domiciliu prin caare sa ateste ca un beneficiaza de ajutor social;

➤ **Coasiguratul-** sotul, sotia si parintii aflati in intretinerea unei persoane asigurate- Act de identitate, un document care atesta relatia de rudenie sau casatorie cu persoana asigurata, declaratie pe propria raspundere ca un realizeaza venituri impozabile sau documenteliberat de organul fiscal territorial din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile si declaratie pe propria raspundere a persoanei aisgurate prin care declara ca are in intretinere persoana coasigurata.

➤ **Salariatii** –Act de identitate si adeverinta eliberata de angajator care poarta viza casei de asigurari de sanatate.

➤ **Beneficiari legi 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 depörtate 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 unele 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 hándicap, vizat periodic si declaratie pe propria raspundere din care sa rezulte ca un 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 vindecaea respectivei afectiuni, daca un 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 Ministerului 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 cae sa rezulte ca acestea se incadreaza in categoria persoanelor carea u 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 un 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 adeveinta 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 privéative de libértate:** 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 cae 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** carea u domiciliul in strainatate: act de identitate (pasapoarte) si cardul european de asigurari de sanatate.



ATENȚIE PACIENȚI!

Persoanele care un 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 inasa, 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 familir/specialist si de adeverinta care atesta calitatea de asigurat.

Costul unei zi de spitalizare este acelasi pentu tori pacientii; persoanele asigurate un platesc daca fac dovada platii la zi a contributiei de sanatate, in timp ce pacientii neasigurati medical sunt obligati sa achite acest cost dupa externare.

2.3. Reguli de conduita pentru pacientii internati

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

9

1. La internare, trebuie sa aveti la Dvs.:

- 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 anteoare internării-ilete de iesire din spital, rezultate investigatii medicale, scrisori medicale, prescriptii medicale sau medicamentele pe care le luati in momentul internării, inclusiv medicamentele naturiste sau fara prescriptie pe care vi le administrati- astfel incat doctorii sa isi faca o imagine cat mai completa asupra istoricului Dvs. medical;

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

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

3. La salón:

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

Pacientii sunt rugati sa:

- respecte regulile interne ce se aplica in spital;
- exploateze corect apaatele si utilitatile din camera, sa pastreze integritatea obiectelor sanitare, a lenjeriei si mobilierului din dotare;
- nu utilizeze consumatori electrici in salón, decat cu aprobarea medicului sef de sectie sau a asistentei sefe;
- mentina usa salonului inchisa; aerisirea se va face numai pe geam, de mai multe ori pe zi;
- permita infirmierei sa faca curatenie zilnica si sa aeriseasca reserva, de cate ori este nevoie;
- efectueze zilnic igiena personala generala si sa faca dus in fiecare dimineata, folosind obiectele personale-pieptene, periuta de dinti, produce cosmetice personale, prosop si sapun;
- respecte programul de vizite, de masa, de tratament si odihna, precum si circuitele functionale din spital;
- respecte indicatiile terapeutice ale medicului pe perioada internării;
- limiteze pe cat posibil numarul vizitatorilor si timpul de sedere a acestora;
- iesirea sau plecarea din spital pentru problema extramedicale, se face numai cu aprobarea medicului curant; in cazul in care are drept de invoire, pacientul un va depasi sub nici o forma timpul cae i-a fost acordat;
- in timpul deplasarilor la consultatiile interclinice, pacientii vor folosi, peste pijama, hálate de protectie;
- este interzis complet fumatul in unitatea sanitara conform prevederilor art.3 al.(11) din Legea nr.349/2002, cu modificarile ulterioare;

4. La externare:

- va prezenta asistentei medicale de serviciu patul/salonul, cu bunurile si utilitatile sale integre si in stare de functionare;
- se echipeaza in salón in tinuta de strada, va achita contravaloarea serviciilor medicale integral, in cazul in care un este asigurat, sau coplata pentru asiguratii C.A.S., primeste documentele medicale de externare, documentele financia 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 satisfactie a pacientului, sub rezerva anonimului, pe care il va preda completat fie in plic inchis, fie il va depune in cutia postala special amenajata la ivelul fiecarei sectii medicale cu aceasta destinatie.



ATENȚIE PACIENȚI!

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 SĂ PARTICIPATI ACTIV LA INDEPLINIREA ACESTOR DEZIDERATE PRIN COMPLETAREA CHESTIONARULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI.

VA SUNTEM RECUNOSCATORI PENTRU AJUTORUL ACORDAT!

Capitolul 3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ASIGURATILOR

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;

11

- 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) sa se inscrie pe lista unui medic de familie;
- b) sa anunte medicul de familie ori de cate ori apar modificari in starea lor de sanatate;
- c) sa se prezinte la controalele profilactice si periodice stabilite prin contractul-cadru;
- d) sa anunte in termen de 15 zile medicul de familie si casa de asigurari asupra modificarilor datelor de identitate sau modificarilor referitoare la incadrarea lor intr-o anumita categorie de asigurati;
- e) sa respecte cu strictete tratamentul si indicatiile medicului;
- f) sa aiba o conduita civilizata fata de personalul medico-sanitar;
- g) sa achite contributia datorata fondului si suma reprezentand coplata, in conditiile stabilite prin contractul-cadru;
- h) sa prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative ce atesta calitatea de asigurat.

Capitolul 4.MALPRACTICUL 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, implicand 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 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, Sirbu Daniela.

APROBAT
COMITET DIRECTOR,

MANAGER,
DR.RAJNOVEANU LIDIA

DIRECTOR MEDICAL
DR.TOCARU IURIE

DIRECTOR FINANCIAR-CONTABIL,
EC.TURCU MARIA-MAGDALENA