

CONSILIUL JUDETEAN HUNEDOARA

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA DEVA



GHIDUL PACIENTULUI



2013



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. Reguli de conduita pentru pacientii internati

Capitolul 3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE ASIGURATILOR

Capitolul 4. MALPRAXISUL MEDICAL

PREAMBUL

Misiunea noastră

Misiunea Spitalului Județean de Urgență Deva este aceea de a oferi servicii medicale de o înaltă calitate, de a îmbunătăți starea sănătății populației din zona pe care o deserveste, 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.

Viziunea noastră

Viziunea conducerii Spitalului Județean de Urgență Deva în domeniul calității este de a construi imaginea unei instituții medicale de prestigiu, reprezentativ pentru județul Hunedoara, de a dobândi și menține o bună reputație a spitalului prin calitate. Calitatea serviciilor noastre medicale trebuie să constituie un exemplu pentru unitățile medicale similare și o recomandare pentru pacienții noștri !

Principiile eticii sunt generale, indiferent de locul de munca al personalului angajat în spital, de aceea, orice abdicare de la principiul universalității, în virtutea căruia orice om este privit ca demn de respect și de ajutorare prin însăși calitatea sa umană, este un regres etic. De asemenea, un regres etic este orice abdicare de la principiul în virtutea căruia omul este un "scop în sine".

O serie de abateri de la relațiile interumane ce trebuie să se manifeste între membrii corpului medical, între corpul medical și celelalte categorii de personal din cadrul spitalului, între aceștia și beneficiarii serviciilor noastre, merită a fi enunțate și analizate tocmai pentru a stabili care sunt normele deontologice ce trebuie să ne conducă activitatea.

În dorința de îmbunătățire a relațiilor interumane, conducerea Spitalului Județean de Urgență Deva a procedat la întocmirea prezentului **GHID AL PACIENTULUI** .

Unitatile sanitare care acorda ingrijiri de sanatate sau ingrijiri terminale si in care sunt efectuate interventiile 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, origine nationala, religie, optiune politica sau antipatie personala.

**SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA DEVA VA
INFORMEAZA DESPRE:**

Capitolul 1. DREPTURILE PACIENTILOR

Legea nr.46/2003 privind drepturile pacientului si O.M.S. 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 nationale 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 i 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 persoana umană, fără nici o discriminare.

Dreptul la sanatate prin informare

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

- Când mergeti la medic, nu ezitati să îi puneti 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 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 ezitati să îl întrerupeti și să îl întrebați ce înseamnă cuvântul 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.

- Oricând puteti cere să consultati si un al doilea medic, pentru a cere si a obtine o alta opinie medicala.
- Daca credeti că informatiile medicale vă provoacă suferință, puteti cere medicului să nu vă mai informeze. Puteti solicita ca o altă persoană apropiată să fie informată în locul dumneavoastră.

ATENȚIE! *Rudele si prietenii Dvs. nu pot fi informati despre evolutia bolii, investigatiilor, diagnosticului si tratamentului, decât cu acordul dumneavoastră.*

- Dacă ati fost internat, la externare puteti solicita un rezumat scris al investigatiilor, diagnosticului, tratamentului si îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.

Consimtamantul 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 interventie medicala de urgenta, consimtamantul reprezentantului legal nu 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 ! *Nu pot fi folosite pentru cercetare stiintifica persoanele care nu sunt capabile sa isi exprime vointa, cu exceptia obtinerii consimtamantului de la reprezentantul legal si daca cercetarea este facuta si in interesul pacientului.*

- Pacientul nu 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 confidential 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 viata privata

- Orice amestec in viata privata, familiala a pacientului este interzis, cu exceptia cazurilor in care aceasta imixtiune influenteaza pozitiv diagnosticul, tratamentul ori ingrijirile acordate si numai cu consimtamantul pacientului.
- Sunt considerate exceptii cazurile in care pacientul reprezinta pericol pentru sine sau pentru sanatatea publica.

Drepturile pacientului la tratament si ingrijiri medicale

- In cazul in care furnizorii sunt obligati sa recurga la selectarea pacientilor pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile in numar limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale, elaborate de catre Ministerul Sanatatii.
- Interventiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai daca exista conditiile de dotare necesare si personal acreditat, exceptie fiind cazurile de urgenta aparute in situatii extreme.
- Pacientul are dreptul la ingrijiri terminale pentru a putea muri in demnitate.
- Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material si de sfaturi pe tot parcursul ingrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, in masura posibilitatilor, mediul de ingrijire si tratament va fi creat cat mai aproape de cel familial.
- Pacientul internat are dreptul si la servicii medicale acordate de catre un medic acreditat din afara spitalului.
- Pacientul poate oferi angajatilor sau unitatii unde a fost ingrijit plati suplimentare sau donatii, cu respectarea legii. In acest sens, personalul medical sau nemedical din unitatile sanitare nu are dreptul sa supuna pacientul nici unei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta sa il recompenseze altfel decat prevad reglementarile de plata legale din cadrul unitatii respective.
- Pacientul are dreptul la ingrijiri medicale continue pana la ameliorarea starii sale de sanatate sau pana la vindecare. Continuitatea ingrijirilor se asigura prin colaborarea si parteneriatul dintre diferitele unitati medicale publice si nepublice, spitalicesti si ambulatorii, de specialitate sau de medicina generala, oferite de medici, cadre medii sau de alt personal calificat. Dupa externare pacientii au dreptul la serviciile comunitare disponibile.
- Pacientul are dreptul sa beneficieze de asistenta medicala de urgenta, de asistenta stomatologica de urgenta si de servicii farmaceutice, in program continuu.

Drepturile pacientului in domeniul reproducerii

- Dreptul femeii la viata prevaleaza in cazul in care sarcina reprezinta un factor de risc major si imediat pentru viata mamei.
- Dreptul femeii de a hotari daca sa aiba sau nu copii este garantat, cu exceptia cazului prevazut anterior.
- Pacientul are dreptul la informatii, educatie si servicii necesare dezvoltarii unei vieti sexuale normale si sanatatii reproducerii, fara nici o discriminare.
- Pacientul, prin serviciile de sanatate, are dreptul sa aleaga cele mai sigure metode privind sanatatea reproducerii.
- Orice pacient are dreptul la metode de planificare familiala eficiente si 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-medic-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. OBLIGATIILE PACIENTILOR

2.1. Documente necesare pentru internarea in 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 familie / 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 someri), 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 cetățeni străini: pasaportul/act de identitate cu fotografie, asigurarea de sanatate, card european de asigurari de sanatate, eventual permisul de ședere ;

2.2. Cum dovedesc calitatea de asigurat?

Dovada calitatii de asigurat in sistemul de asigurari sociale de sanatate se realizeaza printr-un document justificativ - adeverinta, eliberat de CAS, potrivit fiecărei 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 cuprinsa intre 18 si 26 de ani** daca nu realizeaza venituri din munca – act de identitate, declaratie pe propria raspundere din care sa rezulte ca nu 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 nu realizeaza venituri din munca sau nu 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 nu realizeaza venituri din munca, un document eliberat de primaria din localitatea de domiciliu prin care sa ateste ca nu beneficiaza de ajutor social;

► **Coasiguratul** – sotul, sotia si parintii aflati in intretinerea unei persoane asigurate - Act de identitate, un document care atesta calitatea de asigurat a persoanei in intretinerea careia se gaseste coasiguratul, document care sa ateste relatia de rudenie sau casatorie cu persoana asigurata, declaratie pe proprie raspundere ca nu realizeaza venituri impozabile sau document eliberat de organul fiscal teritorial din care sa rezulte ca nu realizeaza venituri impozabile si declaratie pe proprie raspundere a persoanei asigurate prin care declara ca are in intretinere persoana coasigurata.

► **Salariati** – 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 deportate in strainatate ori constituite in prizonieri, republicat, cu modificarile si completarile ulterioare, **O.G. nr. 105/1999** privind acordarea unor drepturi persoanelor persecutate de catre regimurile instaurate in Romania cu incepere de la 6 septembrie 1940 pana la 6 martie 1945 din

motive etnice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 189/2000, cu modificările și completările ulterioare,

Legea nr. 44/1994 privind veteranii de război, precum și unele drepturi ale invalizilor și vaduvelor de război, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

Legea nr. 309/2002 privind recunoașterea și acordarea unor drepturi persoanelor care au efectuat stagiul militar în cadrul Direcției Generale a Serviciului Muncii în perioada 1950-1961, cu modificările și completările ulterioare,

Legea nr. 341/2004 a recunoașterii față de eroii-martiri și luptătorii care au contribuit la victoria Revoluției române din decembrie 1989, cu modificările și completările ulterioare - persoanele prevăzute la art. 3 alin. (1) lit. b)

act de identitate, documente doveditoare că se încadrează în una dintre categoriile de beneficiari ai acestor legi, declarație pe propria răspundere din care să rezulte că nu realizează venituri impozabile, altele decât cele prevăzute de legile speciale sau pensii;

► **Persoane cu handicap** – Act de identitate, certificat de încadrare într-un grad de handicap, vizat periodic, și declarație pe propria răspundere din care să rezulte că nu realizează venituri din muncă, pensie sau alte surse, în afara celor prevăzute de legea prin care li s-a stabilit această calitate;

► **Bolnavii cu afecțiuni incluse în programele naționale de sănătate** stabilite de **Ministerul Sănătății Publice**, până la vindecarea respectivei afecțiuni, dacă nu realizează venituri din muncă, pensie sau din alte surse – Act de identitate și adeverință medicală eliberată de medicul curant sau de medicul coordonator al programului de sănătate care să ateste boala inclusă în programele naționale de sănătate și declarație pe propria răspundere/document eliberat de unitățile fiscale din care să rezulte că nu realizează venituri impozabile.

► **Femeile însărcinate sau lauze** – act de identitate, adeverință medicală, certificat de naștere al copilului - pentru lauze, precum și declarație pe propria răspundere din care să rezulte că nu realizează venituri sau documente justificative că realizează venituri lunare sub salariul de bază minim brut pe țară;

► **Persoanele care se afla în concediu pentru creșterea copilului** până la împlinirea vârstei de 2 ani și, în cazul copilului cu handicap, până la împlinirea de către copil a vârstei de 3 ani: actul de identitate și decizia emisă de direcțiile județene de muncă, familie și egalitate de șanse;

► **Persoane care beneficiază de indemnizație de somaj** – Act de identitate și carnetul și/sau adeverință eliberată de instituțiile care administrează bugetul asigurărilor pentru somaj – AJOFM.

► **Persoanele care sunt returnate sau expulzate ori sunt victime ale traficului de persoane și se afla în timpul procedurii necesare stabilirii identității** – Adeverință eliberată de instituțiile din subordinea Ministerului Internelor și Reformei Administrative din care să rezulte că se afla în această situație ;

► **Persoanele care fac parte dintr-o familie care are dreptul la ajutor social**, potrivit Legii nr. 416/2001, cu modificările și completările ulterioare: actul de identitate și adeverință eliberată de primăria localității de domiciliu, din care să rezulte că acestea se încadrează în 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 plată prin cont curent personal deschis la o unitate bancară, din luna anterioară, precum și declarația pe propria răspundere din care să rezulte că nu realizează venituri impozabile, altele decât cele realizate din pensii. În cazul pierderii acestor documente sau până la dobândirea lor, calitatea de pensionar poate fi dovedită cu o adeverință eliberată de instituția 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 Internelor 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/trimestru 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 (pasapoarte) 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 nu platesc daca fac dovada platii la zi a contributiei la 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 internarea Dvs. in spital, aveti obligatia sa respectati urmatoarele reguli de conduita:

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 anterioare internarii-bilete de iesire din spital, rezultate investigatii medicale, scrisori medicale, prescriptii medicale su medicamentele pe care le luati in momentul internarii, 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 cat 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 internarii; 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 v-a preluat la internare, va 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 ambiantului 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 regulile interne ce se aplica in spital;

- exploateze corect aparatele si utilitatile din camera, sa pastreze integritatea obiectelor sanitare, a lenjeriei si mobilierului din dotare;

- nu utilizeze consumatori electrici in salon, 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 curatenia zilnica si sa aeriseasca rezerva, de cate ori este nevoie;

- efectueze zilnic igiena personala generala si sa faca dus in fiecare dimineata, folosind obiectele personale – pieptene, periuta si pasta de dinti, produse 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 internarii;

- limiteze pe cat posibil numarul vizitatorilor si timpul de sedere a acestora;

- iesirea sau plecarea din spital pentru probleme extramedicale, se face numai cu aprobarea medicului curant; in cazul in care are drept de invoire, pacientul nu va depasi sub nici o forma timpul care i-a fost acordat;

- in timpul deplasarilor la consultatiile interclinice, pacientii vor folosi, peste pijama, halate de protectie;

- este interzis complet fumatul in unitatea sanitara conform prevederilor art.3 al.(11) din Legea nr.349/2002, cu modificari 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 salon in tinuta de strada, va achita contravaloarea serviciilor medicale integral, in cazul in care nu este asigurat, sau coplata pentru asiguratii C.A.S., primeste documentele medicale de externare, documentele financiar 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 anonimatului, pe care il va preda completat fie in plic inchis, fie il va depune in cutia postala special amenajata la nivelul fiecarei sectii medicale cu aceasta destinatie.



ATENȚIE PACIENTI!

Avand in vedere misiunea si viziunea conducerii Spitalului Județean de Urgență Deva in domeniul calitatii, respectiv dorinta noastra de a oferi servicii medicale de o înaltă calitate, de a îmbunătății starea sănătății populației din zona pe care o deservește, 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 si faptul ca dorim sa construim imaginea unei instituții medicale de prestigiu, reprezentativ pentru județul Hunedoara,

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

Asiguratii au urmatoarele drepturi:

- a) sa aleaga furnizorul de servicii medicale, precum si casa de asigurari de sanatate la care se asigura;
- b) sa fie inscrisi pe lista unui medic de familie pe care il prefera;
- c) sa isi schimbe medicul de familie ales numai dupa expirarea a cel putin 6 luni de la data inscrierii pe listele acestuia;
- d) sa beneficieze de servicii medicale, medicamente, materiale sanitare si dispozitive medicale in mod nediscriminatoriu;
- e) sa efectueze controale profilactice;
- f) sa beneficieze de servicii de asistenta medicala preventiva si de promovare a sanatatii, inclusiv pentru depistarea precoce a bolilor;
- g) sa beneficieze de servicii medicale in ambulatorii si in spitale aflate in relatie contractuala cu casele de asigurari de sanatate;
- h) sa beneficieze de servicii medicale de urgenta;
- i) sa beneficieze de unele servicii de asistenta stomatologica;

- j) sa beneficieze de tratament fizioterapeutic si de recuperare;
- k) sa beneficieze de dispozitive medicale;
- l) sa beneficieze de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu;
- m) sa li se garanteze confidentialitatea privind datele, in special in ceea ce priveste diagnosticul si tratamentul;
- n) sa aiba dreptul la informatie in cazul tratamentelor medicale;
- o) sa beneficieze de concedii si indemnizatii de asigurari sociale de sanatate in conditiile legii.

Obligatiile asiguratilor pentru a putea beneficia de aceste drepturi sunt urmatoarele:

- 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. 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, implicand răspunderea civilă a personalului medical și a furnizorului de produse și servicii medicale, sanitare si 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.

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 (il 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 consilier juridic Iulia Bartan

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA DEVA
VA DORESTE INSANATOSIRE GRABNICA !

