



CENTRUL MEDICAL SFÂNTA MARIA

TIMIȘOARA

GHIDUL PACIENTULUI

Ai grijă de sănătatea ta!

1. Conduita pacientului

Accesul la servicii

Admisia în Spital se face fie pe bază de programare. Este important pentru noi ca pacientul să înțeleagă că procedura de internare este parte integrantă din procesul de acordare a asistenței medicale.

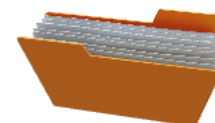
Admisia în Centrul Medical Sfânta Maria

Documente necesare:

Vă rugăm să prezentați la Biroul INTERNĂRI următoarele documente:

- ✓ Carte de identitate
- ✓ Bilet de trimitere
- ✓ Cardul de sănătate
- ✓ Dosarul medical (investigații, prescripții, etc), dacă există, vor fi prezentate medicului curant

În urma prelucrării acestora, veți fi informat în ce salon sunteți internat, veți primi brățara de identificare și veți fi condus pe secție.



Bagajul

Pe perioada internării, vă sugerăm să aveți următoarele efecte personale:

Pijama, halat / haine comode;

- ✓ Papuci de salon;
- ✓ Lenjerie de corp;
- ✓ Produse de igienă (pastă de dinți, periuță, pieptene, aparat de ras etc.);
- ✓ Buletinul de identitate, informații cu privire la asigurarea personală și medicală;
- ✓ Medicația pe termen lung.



Atenție! Este strict interzis să aduceți:

- ✗ Produse alimentare, nici măcar preparate
- ✗ Produse alcoolice și tutun;
- ✗ Obiecte de valoare, bijuterii, sume mari de bani. Aveți posibilitatea să le depuneți la păstrare;
- ✗ Electrocasnice, precum ventilatoare, reșouri, pentru că spitalul este dotat cu toate cele necesare pentru confortul pacienților.

Solicităm respectuos contribuția dumneavoastră pentru menținerea condițiilor de igienă, pentru prevenirea și combaterea răspândirii infecțiilor. În acest sens, vă rugăm:

- ✓ Să respectați igiena mâinilor și a efectelor personale, a dotărilor, a echipamentelor utilizate, etc.
- ✗ Să nu depozitați bunuri (inclusiv valize) pe podea, ci să utilizați spațiile puse la dispoziție în salon;
- ✗ Să nu păstrați produse alimentare în dulapuri.

Vă rugăm nu încercați să pătrundeți zonele cu acces interzis, limitat, restricționat ori permis sub condiții, semnalizate corespunzător.



Drepturile și obligațiile pacientului (Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacientului)

Drepturile pacientului

Valorile Centrului Medical Sfânta Maria ne ghidează în toate acțiunile și deciziile, fiind împărtășite de întreg personalul. Acesta își desfășoară activitatea respectând drepturile pacienților conferite prin Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacientului:

- ✓ Dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate.
- ✓ Dreptul de a fi respectat ca persoană umană.
- ✓ Dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional ale furnizorilor de servicii de sănătate.
- ✓ Dreptul de a fi informat asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.
- ✓ Dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.
- ✓ Dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat în cazul în care datele prezentate de către medic i-ar cauza suferință.
- ✓ Dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.
- ✓ Dreptul de a solicita și de a primi, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și al îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.
- ✓ Dreptul de a refuza sau de a opri o intervenție medicală asumându-și, în scris, răspunderea pentru decizia sa. Consecințele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.
- ✓ Dreptul de a primi, la cerere, servicii religioase.
- ✓ Dreptul de a fi vizitați, cu condiția respectării programului de vizită stabilit de conducerea spitalului și de fiecare secție, în funcție de specificul său.
- ✓ Dreptul de a li se examina și rezolva plângerile într-o manieră justă, eficientă, promptă și de a fi informați asupra rezultatului.
- ✓ Dreptul de a nu fi supus de către personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nici unei forme de presiune pentru a-l determina pe pacient să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale.
- ✓ 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.
- ✓ Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia.
- ✓ Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat într-o unitate medicală fără consimțământul său, cu excepția cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului și evitării suspectării unei culpe medicale.
- ✓ Toate informațiile se aduc la cunoștință pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate.

Drepturile și obligațiile pacientului (Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacientului)

Obligațiile pacientului

- ✓ Să aibă o conduită civilizată față de personalul medical sau nemedical din unitatea sanitară.
- ✓ Să respecte cu strictețe tratamentul și indicațiile medicului.
- ✓ Să prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative, care atestă calitatea de asigurat.
- ✓ Pacienții internați sunt obligați să poarte pe durata internării ținuta regulamentară de spital.
- ✓ Este interzisă circulația pacienților în alte secții decât cele în care sunt internați, cu excepția cazurilor care necesită investigații.
- ✓ Pacienții internați nu pot părăsi unitatea sanitară în ținuta de spital, fiind interzisă circulația pe străzi sau în parcuri în astfel de ținută.
- ✓ Este interzis consumul de băuturi alcoolice și fumatul în incinta spitalului.
- ✓ Pacienții internați sunt obligați să respecte regulamentul de ordine interioară al spitalului precum și al secției.
- ✓ Pacienții sunt datori să respecte unitatea sanitară, personalul medical și de îngrijire precum și pe ceilalți pacienți.
- ✓ Pacienții sunt datori să respecte ordinea și liniștea, să păstreze curățenia în saloane, sala de mese, coridoare.
- ✓ Să folosească telefoanele mobile doar în mod silențios.
- ✓ Nu se permite tulburarea liniștii, degradarea mobilierului și bunurilor din dotarea secției și spitalului.
- ✓ Este interzisă introducerea în instituție de aparatură audio-vizuală.
- ✓ Să se supună măsurilor de prevenire și combatere a bolilor transmisibile.
- ✓ Să respecte întocmai normele de igienă și sănătate publică.
- ✓ Să ofere informațiile solicitate și să aplice măsurile stabilite privind instituirea condițiilor pentru prevenirea îmbolnăvirilor și pentru promovarea sănătății personale și a populației.

Echipa dumneavoastră de îngrijiri este formată din:

Medic

Asistent medical

Infirmier

Alimentația

Alimentația este asigurată prin serviciu de catering, preparatele fiind prezentate în caserole de unică folosință.

Meniul poate fi consultat zilnic/săptămânal la panoul cu informații.

Orarul de servire a mesei:

- Mic dejun 08:00 – 08:30
- Prânz 12:00 – 13:00
- Gustare 15:00 – 16:00
- Cină 18:00 – 19:00
- Gustare 20:00 – 21:00

Externarea pacientului

Externarea are loc în ziua stabilită de medicul responsabil de tratamentul pacientului. Îngrijirea post-operatorie va fi planificată în conformitate cu necesitățile personale a pacientului. Înainte de externarea din spital vă invităm să vă asigurați că:

- ✓ ați primit instrucțiunile pentru prelungirea tratamentului după externare din partea medicului și a asistentelor;
- ✓ aveți recomandările și rețetele necesare pentru medicamente și analize;
- ✓ ați stabilit eventuale consultații de control după externare;
- ✓ ați primit certificatul medical, în cazul în care aveți nevoie;
- ✓ ați luat toate lucrurile personale, inclusiv cele date la păstrare;

Comunicarea sugestiilor și reclamațiilor. Chestionarul de Feedback al pacientului

Pentru a ne ajuta să îmbunătățim permanent calitatea serviciilor și pentru a menține siguranța pacienților, vă rugăm să completați Chestionarul de Feedback al pacientului