

GHIDUL PACIENTULUI



SPITALUL JUDEȚEAN DE
URGENȚĂ ALBA IULIA

2019

BINE AȚI VENIT!

Știm că internarea în spital este o situație dificilă pentru dumneavoastră. Dorim să vă facem șederea cât mai ușoară. Scopul acestui ghid este de a vă oferi informații care vă pot fi de folos înainte și în timpul internării.

Aici veți găsi informații despre:

- Pregătirea pentru internare
- Ce trebuie să știți despre perioada internării
- Drepturi și obligații ale pacientului
- Prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale
- Pregătirea pentru externare
- Sugestii și reclamații

DESPRE SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ ALBA IULIA

MISIUNE. Misiunea Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia este aceea de a furniza servicii medicale de calitate într-un mediu adecvat, cu orientarea către pacienți și respectarea nevoilor acestora, pentru ca pacienții tratați să beneficieze de cele mai bune îngrijiri.

SERVICII MEDICALE. Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia furnizează servicii medicale și asigură asistenta medicală de specialitate, de urgență, curativă, preventivă și de recuperare a pacienților internați și din ambulatoriu.

Spitalul asigură: - pachetul de servicii de bază care se suportă din fondul CNAS; - pachet de servicii pentru persoanele asigurate facultativ; - pachet minimal de servicii – pentru neasigurați.

PREGĂTIREA PENTRU INTERNARE

ACTE NECESARE PENTRU INTERNARE IN SPITAL

Actele de care aveți nevoie la internare sunt:

- Bilet de trimitere în vederea internării de la medicul de familie sau de la medicul specialist, aflat în relație contractuală cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate
- Actul de identitate (CI/BI sau certificat de naștere pentru copii)
- Dovada calității de asigurat (card național de sănătate sau adeverință de la Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Alba, în cazul în care nu vi s-a emis cardul)
- Dacă aveți nevoie de concediu medical nu uitați să aduceți adeverință de la locul de muncă cu zilele de concediu medical din ultimele 12 luni

OBIECTE ȘI ALTE DOCUMENTE NECESARE LA INTERNARE

La internare, vă rugăm să aveți cu dumneavoastră:

- Tacâmuri și cană
- Pijamale/cămașa de noapte; halat și papuci
- Obiectele și materialele necesare igienei dumneavoastră personale în spital (periuța și pasta de dinți; săpun și prosop; crema și aparat de bărbierit; pieptene și perie de păr)
- Nu uitați documentele medicale relevante! Orice documente rezultate din consultații sau internării anterioare sunt utile pentru a oferi informații despre evoluția stării dumneavoastră de sănătate. Dacă urmați un tratament, nu uitați să aduceți cu dumneavoastră rețeta medicală. Este important ca medicul dumneavoastră să cunoască care sunt medicamentele pe care le luați.

CUM PROCEDAȚI DACĂ VĂ ADRESAȚI UNITĂȚII DE PRIMIRI URGENȚE

Dacă ați suferit un accident sau aveți o urgență medicală ar trebui să vă prezentați imediat la Unitatea de Primiri Urgențe-cu ambulanța. Caracterul de "Urgent" al problemei dumneavoastră medicale îl apreciați dumneavoastră înșivă. Nu vă acuză nimeni dacă ați supraevaluat urgența.



Dacă vă gândiți că problema dumneavoastră este mai puțin urgentă ar fi mai potrivit să contactați medicul de familie. El vă cunoaște istoricul medical și împreună puteți lua decizia cea mai bună.

Este necesară prezentarea din partea dumneavoastră a unui document de identitate pentru ca serviciile să fie decontate. În momentul în care veți ajunge, veți fi preluat la triaj. La triaj va fi evaluată starea dumneavoastră de sănătate și vi se va comunica un timp mediu de așteptare în funcție de gravitatea afecțiunii dumneavoastră.

În urma consultației, medicii specialiști din cadrul Unității de Primiri Urgențe, în colaborare cu medicii de gardă din secțiile spitalului, vor decide dacă este necesară internarea în regim de urgență.

În cazul în care, în urma consultației, medicul constată că afecțiunea dumneavoastră nu necesită internare și nu trebuie să rămâneți sub supraveghere în spital, ar fi bine dacă ați fi însoțit sau ați avea mijloacele necesare pentru a vă deplasa ulterior la domiciliu.

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Pentru a vă putea oferi serviciile medicale necesare, SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENTA ALBA IULIA prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal. Prelucrarea datelor se realizează în conformitate cu *Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)*, cu respectarea confidențialității și a drepturilor dumneavoastră.

Respectăm și asigurăm în mod strict secretul profesional. Nu dezvăluim datele decât pentru realizarea intereselor dumneavoastră sau îndeplinirea obligațiilor legale. Pentru siguranța datelor dumneavoastră am organizat un sistem sigur și eficient de protecție a datelor personale asigurând confidențialitatea acestora, protejarea vieții private și limitarea accesului numai în interesul îngrijirii sănătății dumneavoastră.

Politica de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal poate fi citită pe pagina web a spitalului sau la Biroul internare-externare (www.spitalalba.ro)

Pe parcursul internării, veți putea desemna, prin intermediul unui acord scris, persoanele cărora le putem comunica datele dumneavoastră medicale. Conform legii drepturilor pacientului, toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia. Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care, în calitate de pacient, vă exprimați consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres

Pentru întrebări sau cereri privind modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal vă puteți adresa responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal, la adresa de email dpogdpr@spitalalba.ro sau prin cerere depusă la secretariatul unității sanitare.

CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI DESPRE PERIOADA INTERNĂRII

GARDEROBA SPITALULUI

- Îmbrăcarea pijamalelor se face la garderoba spitalului
- Obiectele de valoare trebuie să fie lăsate la caseta de valori la garderobă pe baza unui proces verbal de predare-primire. Vă recomandăm totuși să nu aduceți cu dumneavoastră sume mari de bani și obiecte de valoare
- La externare veți primi obiectele înapoi

Spitalul nu își asumă responsabilitatea pentru obiectele de valoare ca de exemplu bani, bijuterii și alte bunuri personale, pe care le dețineți și pe care nu le-ați depus la caseta de valori.

LA SOSIREA ÎN SECȚIE

- După sosirea în secție, veți fi însoțit de personalul secției în salon
- Ajuns în salon, un medic vă va examina

Furnizați medicului toate informațiile cu privire la starea dumneavoastră de sănătate și tratamentul urmat!

- Vă rugăm să aduceți rețeta cu dumneavoastră și medicația curentă completă, astfel încât medicul dumneavoastră să aibă o imagine completă asupra tratamentului pe care îl urmați
- Comunicați personalului spitalului numele, adresa și numărul de contact ale unei rude apropiate cu care doriți ca spitalul să ia legătura



PROGRAMUL DE MASĂ

Dacă aveți o dietă specială vă rugăm să informați medicul curant. Acesta, în colaborare cu asistenta dieteticiană, va realiza meniul.

Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia dispune de o bucătărie utilată și organizată conform tuturor standardelor de calitate și igienă. În elaborarea meniurilor zilnice sunt luate în considerare specificațiile alimentare pentru fiecare afecțiune medicală. Meniul este verificat și aprobat de o comisie de experți. Meniul este afișat săptămânal la avizierul secției. Încercăm să oferim pacienților o dietă echilibrată, care să corespundă atât nevoilor și dorințelor acestora, cât și recomandărilor medicale.

Alimentele sunt păstrate și preparate în condiții siguranță în cadrul bucătăriei noastre. Hrana este suficientă din punct de vedere calitativ și cantitativ, conform indicațiilor de dietă ale medicului. **Vă rugăm să limitați cât mai mult aducerea unor alimente din afara spitalului.** Alimentele aduse din afara spitalului pot fi contraindicate dietei dumneavoastră.

Programul de servire a mesei este:

- Micul dejun: 08:00-09:00
- Gustare: 10:00 (pentru persoanele cu regim special, ex: diabet, ș.a.)
- Prânz: 13:00-14:00
- Gustare: 16:00 (pentru persoanele cu regim special, ex: diabet, ș.a.)
- Cină: 18:00-19:00



ACCESUL LA INFORMARE

Pe durata tratamentului trebuie să vă simțiți liber să discutați despre condiția dumneavoastră cu medicul care vă îngrijește, asistenta medicală sau asistentul social. Aceștia vă oferă explicații și vă permit să le adresați întrebări sau să solicitați lămuriri referitoare la orice subiect care vă poate fi neclar.

Pe parcursul internării, vă rugăm să informați personalul medical din secție cu privire la orice modificări apar în starea dumneavoastră de sănătate.



Pentru intervențiile pe care urmează să le faceți în cadrul spitalului nostru trebuie să primim *consimțământul dumneavoastră informat*.

IMPORTANT

Orice medicație pe care o aveți trebuie predată personalului medical la internare. Pe durata spitalizării vă rugăm să respectați recomandările medicului curant cu privire la tratament și alimentație.

Pe perioada spitalizării, medicul dumneavoastră poate recomanda teste și proceduri care se efectuează în alte departamente și pentru care trebuie să fiți disponibil.

Rămâneți în apropierea secției dumneavoastră și nu părăsiți zona unde ați fost internat.

Nu părăsiți incinta spitalului!

Nu uitați! Comunicați personalului spitalului numele, adresa și numărul de contact ale unei rude apropiate cu care doriți ca spitalul să ia legătura.



DREPTURILE PACIENTULUI-EXTRAS DIN LEGEA DREPTURILOR PACIENTULUI NR. 46/2003

- Pacientul are dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, materiale și financiare
- Pacientul are dreptul de a fi informat asupra serviciilor oferite de spital pentru îngrijirea medicală, confortul și siguranța sa
- Pacientul are dreptul de a fi tratat cu demnitate și respect, fără nici o discriminare
- Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la regulile și regulamentele ce trebuie respectate pe parcursul internării
- Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, într-o manieră deschisă și clară
- Pacientul are dreptul de a participa la deciziile privind îngrijirea medicală și planul de tratament, inclusiv prin manifestarea consimțământului atunci când este necesar
- Pacientul are dreptul de a refuza orice îngrijire, tratament, procedură, investigație cu asumarea răspunderii pentru decizia sa
- Pacientul are dreptul de a cunoaște numele medicului curant, precum și al personalului medical implicat în îngrijirea sa
- Pacientul are dreptul de a cere o altă opinie medicală
- Personalul medical sau nemedical nu are dreptul să supună pacientul nici unei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările legale de plată din cadrul unității sanitare

Pe parcursul spitalizării beneficiați de tratament gratuit. Uneori se poate întâmpla ca medicamentele sau alte materiale necesare tratamentului bolii pentru care ați fost internat să nu poată fi oferite de spital. În această situație, dacă este necesar să achiziționați medicamente pentru tratamentul bolii pentru care ați fost internat pe parcursul spitalizării acestea vă vor fi decontate de către spital ulterior.

Pentru a vă fi decontate trebuie să depuneți o cerere la secretariatul unității noastre, însoțită de rețeta parafată de medicul dumneavoastră și de factura sau bon fiscal.

Decontarea medicamentelor sau a altor materiale sanitare poate fi realizată doar dacă acestea sunt recomandate prin rețetă de către medicul care vă îngrijește.

RESPONSABILITĂȚILE PACIENTULUI

- De a trata cu respect și considerație toate persoanele întâlnite în spital (personalul medico-sanitar, voluntari, pacienți și familiile lor, alți vizitatori ai spitalului)
- De a respecta și păstra ordinea și liniștea în spital
- De a păstra curățenia în salon/rezervă/spații comune
- De a respecta intimitatea și confidențialitatea celorlalți
- De a colabora cu echipa medicală și de a oferi toate informațiile cu privire la starea de sănătate (istoricul medical, alergii, medicamentele luate etc.)
- De a respecta tratamentul și regimul alimentar stabilit împreună cu medicul curant
- De a informa personalul medical asupra oricărui simptom, semn (spre exemplu, febră, alergii, diaree, vărsături, infecții ale pielii sau orice alte stări de boală) sau oricărei modificări a stării de sănătate, apărute în timpul tratamentului administrat
- De a adresa întrebări atunci când nu înțelege procedurile sau planul de tratament stabilit de medicul curant
- De a nu părăsi incinta spitalului decât cu aprobarea medicului curant și pentru situații întemeiate
- De a nu introduce și/sau consuma băuturi alcoolice ori substanțe periculoase sau interzise de lege
- De a nu fuma în incinta spitalului
- De a informa, după caz, echipa de conducere a spitalului, medicul șef de secție sau asistenta șefă, orice încălcare a drepturilor dumneavoastră ca pacient

PREVENIREA INFECȚIILOR ASOCIATE ASISTENȚEI MEDICALE

Siguranța pacienților și a vizitatorilor este o prioritate pentru Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia. La nivelul spitalului funcționează departamentul de **Supraveghere și Prevenire a Infecțiilor Asociate Asistenței medicale**, care supraveghează condițiile de igienă spitalicească, dezinfecția și sterilizarea în scopul prevenirii infecțiilor *asociate asistenței medicale*. Infecțiile *asociate asistenței medicale* sunt acele boli care pot să apară pe parcursul spitalizării și pot fi afecțiuni virale, dar și bacteriene, pentru care pacientul poate necesita tratament suplimentar sau prelungirea duratei de spitalizare. **Posibile cauze sunt:** deficiențe de igienă, sterilizare, manevre sau îngrijiri medicale, nerespectarea regulamentelor de către pacienți sau vizitatori.

REGULI PENTRU PACIENȚI

- Folosiți obiectele dumneavoastră personale de igienă
- **SPĂLAȚI-VĂ PE MÂINI** la intrarea și la ieșirea din salon, după folosirea grupului sanitar, înainte și după masă, etc.
- **FOLOSIȚI SERVEȚELE DE UNICĂ FOLOSINȚĂ SAU BATISTA** ori de câte ori este nevoie (tuse, strănut)
- **RESPECTAȚI INSTRUCȚIUNILE PERSONALULUI MEDICAL**
- **IGIENA PERSONALĂ ESTE OBLIGATORIE** zilnic (în cazul pacienților imobilizați este asigurată de personalul secției)
- Serviți masa respectând instrucțiunile personalului medical
- Este interzisă păstrarea bagajelor în salon, sub paturi. Îmbrăcămintea cu care ați venit o veți duce la garderobă
- Respectați indicațiile personalului medical cu privire la depozitarea alimentelor și colectarea deșeurilor
- Păstrați curățenia, ordinea și integritatea obiectelor sanitare, a mobilierului și lenjeriei din dotarea salonului

REGULI PENTRU VIZITATORI

- Dacă vă simțiți rău, în special dacă ați răcit, aveți grețuri sau diaree, vă rugăm să amânați vizita unui pacient internat în spital
- Respectați programul de vizită afișat la intrarea în secție și pe pagina web a spitalului
- Nu intrați mai mult de un vizitator în același timp la un pacient
- În timpul vizitei folosiți halatul și botoșeii de unică folosință
- Nu vă așezați pe patul bolnavului
- Evitați să veniți cu multe bagaje și nu depozitați genți sau plase pe patul bolnavului sau pe jos
- Păstrați curățenia din saloane și din spațiile comune
- Spălați-vă pe mâini înainte și după vizită
- Nu aduceți și nu administrați medicamente bolnavului fără știrea medicului curant
- Evitați să aduceți foarte multe alimente. Hrana preparată în spital este suficientă din punct de vedere calitativ și cantitativ, conform indicațiilor de dietă ale medicului. Dacă însă doriți să aduceți alimente, întrebați medicul ce poate pacientul mânca și nu aduceți multă mâncare deodată sau alimente care se pot strica
- Nu fumați în incinta spitalului

CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI LA EXTERNARE

În funcție de evoluția stării dumneavoastră de sănătate, medicul curant va decide, de comun acord, momentul externării. Vă recomandăm să anunțați familia și prietenii astfel încât plecarea din spital să fie cât mai ușoară pentru dumneavoastră. Dacă nu dispuneți de un mijloc de comunicare cu familia sau prietenii (telefon mobil) vă rugăm să solicitați sprijinul personalului medical.

Puteți solicita externarea la cerere, după ce, în prealabil, ați fost informat asupra eventualelor riscuri la care sunteți expus și numai cu acordul scris al medicului curant.

Înainte de externare întrebați medicul dumneavoastră curant cu privire la recomandările de tratament și dietă la domiciliu. Întrebați dacă este necesar să vă faceți o programare pentru o consultație în spital sau în Ambulatoriu.

DOCUMENTE PRIMITE LA EXTERNARE

- Bilet de externare
- Scrisoare medicală pentru medicul de familie
- Rețetă pentru tratament, dacă este cazul
- Concediu medical, dacă este cazul
- Decontul de cheltuieli

Nu uitați! Înainte de externare trebuie să prezentați pe secție Cardul de Sănătate pentru semnarea serviciilor pe card.

PĂREREA DUMNEAVOASTRĂ ESTE IMPORTANTĂ

Dorim să îmbunătățim serviciile oferite în cadrul spitalului. De aceea, părerea dumneavoastră este foarte importantă. La sosirea în secție veți primi un *chestionar de evaluare a satisfacției pacientului* pe care vă rugăm să îl completați înainte de externare. La plecarea din secție vă rugăm să lăsați chestionarul în spațiile special amenajate la nivelul secției, cutia asiguratului. Puteți să ne spuneți părerea dumneavoastră și prin intermediul caietului de *sugestii și reclamații*.

Nu uitați! Depuneți chestionarul de evaluare a satisfacției la cutia asiguratului.

RECLAMAȚII ȘI SUGESTII

Facem tot ce ne stă în putință pentru a vă oferi servicii de calitate. Cu toate acestea, câteodată se întâmplă să fiți nemulțumit sau să aveți întrebări cu privire la tratamentul primit de către dumneavoastră sau un membru al familiei. În aceste situații vă încurajăm să discutați cu personalul secției, medicul șef de secție sau asistenta medicală șefă.

Puteți formula o plângere sau o cerere în scris, prin următoarele mijloace:

- Puteți depune plângerea sau cererea dumneavoastră la secretariatul unității;
- Puteți formula plângerea sau cererea prin intermediul paginii web a Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia (www.spitalalba.ro), completând formularul de *Contact* sau *Feed-back* pacient.

CONTACT

<u>Denumire</u>	<u>Telefon</u>	<u>Adresă</u>
Sediul principal	0258/820825 0258/820826	Alba Iulia, Bld. Revoluției, nr.23
Ambulatoriu de specialitate	0258/826272 0258/835505	Alba Iulia, Str. Mușetelului, nr.2
Secția Boli Infecțioase	0258-811757	Alba Iulia, Str. Decebal, nr. 3
Comp. Dermatovenerologie	0258-811757	Alba Iulia, Str. Decebal, nr. 3
Centru de Sănătate Mintală Copii	0258/815351	Alba Iulia, Str. Unirii, nr.1-3
Centru de Sănătate Mintală Adulți	0258/812316	Alba Iulia, Str. Unirii, nr.1-3
Secția de Psihiatrie	0258/811661	Alba Iulia, Str. Unirii, nr.1-3
Secția de Recuperare Medicală	0258/821344	Alba Iulia, Str. Unirii, nr.1-3
Compartimentul de Recuperare Neurologică	0358/102753	Alba Iulia, Str. Unirii, nr.1-3
Dispensarul T.B.C	0258/812516	Alba Iulia, Str. Crișanei, nr. 1 a
Compartiment Psihiatrie Cronici Baia de Arieș	0258/775544	Baia de Arieș, Str. Prof. Dr. Lazar Chirilă, nr.2

Mai multe informații despre serviciile oferite în cadrul spitalului găsiți pe pagina web a spitalului www.spitalalba.ro

SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ ALBA IULIA

ALBA IULIA, Bld. Revoluției, nr. 23, jud. Alba

Telefon: **0258/820825, 0258/820826**

www.spitalalba.ro

Facebook: Spitalul Județean de Urgență Alba