GHIDUL PACIENTULUI



SPITALUL DE BOLI CRONICE ȘI GERIATRIE "CONSTANTIN BĂLĂCEANU STOLNICI" ȘTEFĂNEȘTI

BINE AȚI VENIT!

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

Aici veţi găsi informaţii despre:

- Pregătirea pentru internare
- Ce trebuie să știți despre perioada internării
- Drepturi şi obligaţii ale pacientului
- Prevenirea infecţiilor asociate asistenţei medicale
- Pregătirea pentru externare
- Sugestii şi reclamaţii

DESPRE SPITALUL DE BOLI CRONICE ŞI GERIATRIE "CONSTANTIN BĂLĂCEANU STOLNICI"

MISIUNE. Misiunea Spitalului de Boli Cronice şi Geriatrie "Constantin Bălăceanu Stolnici" Ştefăneşti 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 de Boli Cronice şi Geriatrie "Constantin Bălăceanu Stolnici" Ştefăneşti furnizează servicii medicale și asigură asistenţa medicală de specialitate, curativă, preventivă și de recuperare a pacienților internați și din ambulatoriu.

Spitalul asigură: - pachetul de servicii de bază care se suportă din fondul CNAS;

PREGĂTIREA PENTRU INTERNARE

ACTE NECESARE PENTRU INTERNARE IN SPITAL

Actele de care aveţi 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 naştere 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 ŞI ALTE DOCUMENTE NECESARE LA INTERNARE

La internare, vă rugăm să aveți cu dumneavoastră:

- Obiectele si materialele necesare igienei dumneavoastră personale in 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.

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Pentru a vă putea oferi serviciile medicale necesare, Spitalul de Boli Cronice şi Geriatrie "Constantin Bălăceanu Stolnici" Stefanesti prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal. Prelucrarea datelor se realizează în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European şi al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulaţie a acestor date şi de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecţia datelor), cu respectarea confidenţialităţii şi a drepturilor dumneavoastră.

Respectăm şi asigurăm în mod strict secretul profesional. Nu dezvăluim datele decât pentru realizarea intereselor dumneavoastră sau îndeplinirea obligaţiilor legale. Pentru siguranţa datelor dumneavoastră am organizat un sistem sigur şi eficient de protecţie a datelor personale asigurând confidenţialitatea acestora, protejarea vieţii private şi limitarea accesului numai în interesul îngrijirii sănătăţii dumneavoastră.

Politica de confidenţialitate şi protecţie a datelor cu caracter personal poate fi citită pe pagina web a spitalului sau la Biroul internare-externare (www.spitalulstefanesti.ro)

Pe parcursul internării, veţi putea desemna, prin intermediul unui acord scris, persoanele cărora le putem comunica datele dumneavoastră medicale. Conform legii drepturilor pacientului, toate informaţiile privind starea pacientului, rezultatele investigaţiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidenţiale chiar şi după decesul acestuia. Informaţiile cu caracter confidenţial pot fi furnizate numai în cazul în care, în calitate de pacient, vă exprimaţi consimţământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres .

Pentru întrebări sau cereri privind modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal vă puteţi adresa responsabilului cu protecţia datelor cu caracter personal, la adresa de email (www.spitalulstefanesti.ro) sau prin cerere depusă la registratura unităţii 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 aparţinători sau 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 si alte bunuri personale, pe care le deținеți 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.
- Dumneavoastră puteţi opta şi pentru ca medicul să NU vă comunice date, informaţii despre prognostic sau diagnostic, dacă aceste informaţii nu vă fac bine psihologic sau emoţional.
- În acest ultim caz va trebui să delegaţi o persoană căreia să-i comunicăm aceste informaţii.



PROGRAMUL DE MASĂ

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

Spitalul de Boli Cronice și Geriatrie "Constantin Bălăceanu Stolnici" Ștefănești 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 zilnic 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 de 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: 07:30-08:30
- Gustare: 11:00 (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 si 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/compartiment cu privire la orice modificări care 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 medicaţie pe care o aveţi 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 fiţi disponibil

Rămâneți în apropierea secției dumneavoastră si 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 cunoaşte numele medicului curant, precum şi 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.
- Pacientul are posibilitatea de a participa la programul liturgic de la Capela (spitalului) Sfântul Luca al Crimeei și de a primi Sfintele Taine ale Spovedaniei, Împărtășaniei și a Sfântului Maslu.
- Pacientul de alta religie (romano-catolică) are posibiliatea apelării cu ajutorul spitalului la serviciile religioase oferite de un preot romano-catolic pe perioada internării in cadrul spitalului.
- Pe durata internării pacientul poate opta pentru meniu de post, cu avizul medicului curant.

DREPTURILE LA TRATAMENT GRATUIT

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 şi consideraţie toate persoanele întâlnite în spital (personalul medico-sanitar, voluntari, pacienţi şi familiile lor, alţi 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 şi confidenţialitatea celorlalţi
- 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 şi 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 şi/sau consuma băuturi alcoolice ori substanţe 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 de Boli Cronice şi Geriatrie "Constantin Bălăceanu Stolnici" Ștefănești. La nivelul spitalului funcționează Compartimentul de **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/compartimentului)
- Serviţi masa respectând instrucţiunile personalului medical
- Este interzisă păstrarea bagajelor în salon, sub paturi. Îmbrăcămintea cu care ați venit o veți duce la garderobă
- Respectaţi indicaţiile personalului medical cu privire la depozitarea alimentelor şi colectarea deşeurilor
- Păstrați curățenia, ordinea și integritatea obiectelor sanitare, a mobilierului și lenjeriei din dotarea salonului

PREVENIREA CĂDERILOR (REDUCEREA RISCULUI DE CĂDERE)

- Informarea cât mai corectă de către pacient/aparţinător a medicului curant cu toate antecedentele, bolile şi tratamentul ce aparţin fiecărui bolnav, însoţite de documente medicale (bilete de ieşire din spital, scrisori medicale, reţete, rezultate investigaţii, etc.);
- Respectarea cât mai corectă a sfaturilor, indicaţiilor şi recomandărilor date de medicul curant şi de personalul medico-sanitar atât pacienţilor cât şi familiilor;
- Folosirea de încălţăminte şi îmbrăcăminte adecvate (pantofi comozi, uşori, bine fixaţi pe picior, cu talpă antialunecoasă, cu şireturi bine legate, pantaloni şi haine bine dimensionate, fără accesorii ce pot afecta deplasarea, etc.);
- Utilizarea permanentă a ochelarilor, aparatelor auditive şi a tuturor dispozitivelor ajutătoare recomandate de un medic specialist şi atenţionarea personalului medical în caz de nefuncţionalitate a acestora;
- Solicitarea de ajutor ori de câte ori este necesar **doar** a echipei medicale (**nu** altor pacienţi sau altor aparţinători) şi realizarea unui cadru relaţional adecvat în vederea reducerii riscului de cădere şi obţinerii unui beneficiu terapeutic cât mai mare.

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 spital 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 prieteni (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 medicul 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
- Situatia ingrijirilor la externare (extras din planul de ingrijiri)

Nu uitați! Înainte de externare trebuie să prezentați pe secție/compartiment 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 pacientului. Puteți să ne spuneți părerea dumneavoastră și prin intermediul caietului de sugestii și reclamații.

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

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/compartimentului, 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 registratura unității;
- Puteți formula plângerea sau cererea prin intermediul paginii web a Spitalului de Boli Cronice şi Geriatrie “Constantin Bălăceanu Stolnici“ Ştefăneşti (www.spitalulstefanesti.ro), completând formularul de Contact sau Feed-back pacient.

SPITALUL DE BOLI CRONICE ȘI GERIATRIE "CONSTANTIN BĂLĂCEANU STOLNICI" ȘTEFĂNEȘTI

CONTACT

Denumire	Telefon	Adresă
Sediul principal	0248/266929	Strada Coasta Campului nr. 54 Stefanesti
Ambulatoriu integrat	0248/265499 fax 0248/265540	Strada Coasta Campului nr. 54 Stefanesti

- Informări asupra serviciilor disponibile oferite de către Spital:
- investigații paraclinice, analize medicale, consultații de specialitate în regim ambulatoriu

Furnizori servicii medicale de îngrijiri la domiciliu: Societatea Riana Traning Suport: Tel. 0745170179, e-mail: rianatraining@yahoo.com

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