

**GHIDUL PACIENTULUI
SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ PITESTI**

AVIZAT,

DIRECTOR DE ÎNGRIJIRI MEDICALE

as. med. GEORGESCU IRINA



INTOCMIT,

COMP. RELATII CU PUBLICUL,

ref. sp. BOSTENARU AURELIA

2022



BINE AȚI VENITI!

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 PITESTI

MISIUNE. Misiunea Spitalului Județean de Urgență Pitesti 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.

SERVICIILE MEDICALE. Spitalul Județean de Urgență Pitesti furnizează servicii medicale și asigură asistența 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:

- Scrisoare medicala / Bilet de internare 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 Argeș, 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:

- Tacamuri si cana
- Pijamale/cămașa de noapte; halat și papuci
- 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.

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 acuzați 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 PITESTI 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 – www.sjupitesti.ro in Sectiunea Pacienti

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 e-mail dpo@sjupitesti.ro sau prin cerere depusă la Registratura 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 Unitatea de Primiri Urgente 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.
- Furnaizați 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 Pitești dispune de o bucătărie utilată și organizată conform tuturor standardelor de calitate și igienă.

Spitalul Județean de Urgență Pitești asigură pregătirea și servirea hranei adecvate fiecărui pacient, conform recomandărilor medicului, respectând diagnosticul și tratamentul, în concordanță cu recomandările igieno-dietetice corespunzătoare patologiei sale.

Spitalul Județean de Urgență Pitești asigură pregătirea și servirea unor diete special adaptate convingerilor proprii sau spirituale, exprimate de pacient, la cererea acestuia.

Pacientul primește 3 mese principale. Anumite regimuri alimentare primesc pe lângă cele 3 mese și 2 gustări, în limitele alocăției de hrană, reglementate legislativ.

În elaborarea meniurilor zilnice sunt luate în considerare specificațiile alimentare pentru fiecare afecțiune medicală.

Meniul este afișat 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:

- ❖ Orele 7.30-8.30 Micul dejun;
- ❖ Orele 12.30-13.30 Prânzul;
- ❖ Orele 17.30-18.30 Cina;

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.

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 dumeavoastră ca pacient

PREVENIREA INFECȚIILOR ASOCIATE ASISTENȚEI MEDICALE

Siguranța pacienților și a vizitatorilor este o prioritate pentru Spitalul Județean de Urgență Pitești.

La nivelul spitalului funcționează **Serviciul 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. **Possible 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 MĂINI 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)
- Servii masa respectând instrucțiunile personalului medical
- Este interzisă păstrarea bagajelor în salon, sub paturi. Îmbrăcămintea cu care ați venit va fi predată 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 echipamente de protecție puse la dispoziție de spital, atunci când situația o impune, respectiv:halatul,botoșeii de unică folosință si /sau masca masca de protecție de unica folosinta
- Nu vă așezați pe patul bolnavului
- Evitați să veniți cu multe bagaje și nu depozitați geanți 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 altera repede.
- 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 .

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 de Specialitate al Spitalului

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 cutiile special amenajate la nivelul secției.
Nu uitați! Depuneți chestionarul de evaluare a satisfacției în cutia special amenajată.

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 asistentul medical șef.

Puteți formula o plângere/reclamație/sesizare/petitie sau o cerere în scris, prin următoarele mijloace:

- Puteți depune plângerea/reclamația/sesizarea/petitia sau cererea dumneavoastră la Registratural unității;
- Puteți transmite plângerea/reclamația/sesizarea/petitia sau cererea dumneavoastră prin e-mail la una dintre adresele oficiale de corespondență ale spitalului : spiturgag01@yahoo.com , sesizari@siupitesti.ro , relatii@siupitesti.ro
- Puteți formula plângerea sau cererea prin intermediul paginii web a Spitalului Județean de Urgență Pitești (www.siupitesti.ro), completând Formularul Sesizari online din Secțiunea Pacienti

CONTACT

DENUMIRE	TELEFON	ADRESA
SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENTA PITESTI-sediu principal	0248 287 150 0248 287 202 -fax	Aleea Spitalului nr. 36 Pitești, jud Arges, cod 110084
SPITALUL JUDEȚEAN nr. 2 (Dermatologie, Psihiatrie)	0248 287 150, interior dermatologie 301 0248 287 150, interior psihiatrie 313/314	Strada Negru-Voda 53, Pitești, 110069
SPITALUL NICOLAE BALCESCU(Oncologie, Boli Infectioase, Dializa)	0248 287 150, interior oncologie 300/302 0248 287 150, interior boli infectioase 400/403/404/416/417 0248 287 150, interior dializa 411/413	Bulevardul I.C. Bratianu 56, Pitești

Mai multe informatii despre serviciile oferite în cadrul spitalului găsiți pe pagina web a spitalului www.sjupitesti.ro in Sectiunea Spital.

SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENTĂ PITESTI
Pitești, Aleea Spitalului, nr. 36, jud. Arges
Telefon: **0248 287 150**

www.sjupitesti.ro

Facebook: Spitalul Județean de Urgență Pitești