

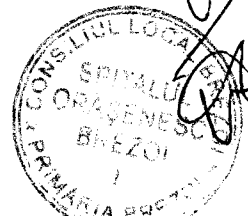


# SPITALUL ORĂȘENESC BREZOI

## JUDEȚUL VÂLCEA

Str. Fabricii nr.2 tel 0250778220/230 fax 778161 e-mail spitalulbrezoi@gmail.com  
Cod fiscal 2541908

### GHIDUL PACIENTULUI



#### MISIUNE, VIZIUNE, SCOP SI PRINCIPII DE BAZĂ

**Misiune** Ne dorim să devenim un spital modern, prin grija pentru pacienți și crearea unui mediu de ordine și siguranță, spital respectat pentru competență și probitate profesională.

**Viziune** Diversificarea gamei de servicii oferite, în concordanță cu necesitățile populației deservite, prin efortul conjugat al spitalului și al autorităților locale.

**Scop** Îmbunătățirea și modernizarea continuă a serviciilor oferite, în pas cu nevoile pacienților și evoluția științei medicale.

#### CUM POTI AJUTA TU PERSONALUL MEDICAL SA TE AJUTE PE TINE?

Va gânditi asadar sa veniti la URGENTA pentru ca ati suferit un accident sau aveti o problema medicala pe care o apreciati urgenta?

Scopul acestor recomandari este sa va ofere informatii care va pot fi de folos. S-a observat ca din ce în ce mai multe persoane apeleaza la serviciile Camera de Garda ceea ce demonstreaza încrederea populației în serviciile oferite de acest compartiment din cadrul spitalului nostru.

Este important ca înaintea luarii hotarârii de a va deplasa la C.G. sa va gânditi daca este locul cel mai potrivit în care sa veniti pentru tratamentul necesar dumneavoastra.

Sigur, daca ati suferit un accident sau aveti o alta urgenta medicala ar trebui sa veniti imediat la C.G. pentru tratament – cu ambulanta daca e necesar. Caracterul de “URGENT” al necesitatii dumneavoastra medicale îl stabiliți dumneavoastra însiva. Nu va va acuza nimeni daca ati supraevaluat urgenta.

Totusi daca va gânditi ca problema dumneavoastra este mai putin urgenta ar fi mai potrivit sa va contactati medicul de familie. El va cunoaste mai bine si împreuna cu el veti putea lua decizia cea mai buna. În cazul în care totusi ati venit direct la C.G. si dupa consultatie medicul constata ca afectiunea dumneavoastra nu necesita internarea si nu trebuie sa ramâneti în spital ar fi bine daca ati fi însoțit sau ati avea mijloacele necesare de a va deplasa acasa.

#### Pentru stiinta dumneavoastra:

Când va adresati medicului de la C.G., daca luati medicamente fie prescrise de un medic fie “alternative” va ajuta daca aveti cu dumneavoastra în orice clipa o copie a retetei sau ambalajul, eventual sa cunoasteti dozele (numarul tabletelor) pe care le luati. Un bilet de iesire din spital, ultimele investigatii (analize) pe care le-ati facut , o scrisoare medicala s.a. sunt lucruri pe care trebuie sa le stim.

Daca sunteti consultat de un medic de la Urgenta, uneori acesta trebuie sa va trimita înapoi la medicul de familie sau la cabinetul unui medic specialist. Acest lucru se poate întâmpla deoarece este

necesara consultarea de catre un specialist si aceasta nu poate fi efectuata la Camera de Garda. Cabinetele medicilor specialisti se afla în Ambulatoriul Integrat al Spitalului.

Daca starea dumneavoastra este un caz de urgenta, atunci, dumneavoastra veti fi transportat la medicii specialisti de catre personalul Camera de Garda sau se va solicita prezenta acestuia la C.G.

### **IN CAZ DE ACCIDENTE!**

Daca aveti o rana, curatati-o daca se poate la robinet si acoperiti-o cu un material curat – prosopul de hârtie pentru bucatarie este absorbant si la îndemâna. Daca sângerarea este abundenta, presati cu putere.

Daca sângerarea este de necontrolat si aveti o stare de lesin din cauza sângelui pierdut (nu numai din cauza ca îl vedeti) sunati la 112.

Personalul va va întreba daca sunteti vaccinat împotriva tetanosului. Este bine sa va vaccinati preventiv la medicul de familie. În cazul unui eventual accident, acest lucru este foarte folositor.

Ranile la membrele superioare: îndepartati orice bijuterie de pe deget întrucât acesta se poate umfla.

Ranile la membrele inferioare: purtati haine potrivite pentru a facilita examinarea piciorului.

În ambele cazuri puneti o punga cu gheata întrucât reduce umflatura si durerea. Luati o pastila contra durerii de care aveti prin casa si de care ati mai utilizat si în alte cazuri si a avut efect asupra dumneavoastra.

În cazul unei stari de urgenta, deplasati-va imediat la spital la Camera de Garda.

Daca se întâmpla sa aveti nevoie de un medic specialist, chirurg, ginecolog etc. si puteti suporta starea în care va aflati, cel mai potrivit este sa va consultati medicul de familie. Acesta va face direct aprecierea corecta. Medicii de familie ofera o solutie sau o alternativa chiar si postoperator. Aceasta cale va scuteste de drumuri inutile la spital.

Totusi, daca aveti trimitere de la medicul de familie ca sa fiti consultat de un medic specialist, va veti adresa in Ambulatoriul Integrat de Specialitate, dar s-ar putea sa aveti de asteptat, mai ales daca mai multi pacienti au fost trimisi si se afla aproximativ în acelasi timp în atentia specialistului respectiv. Am dori sa consultam pe toata lumea imediat dar câteodata acest lucru nu este posibil. În astfel de conditii va rugam sa aveti rabdare. Personalul medical al unitatii noastre va examina totusi pe oricine apeleaza la el.

Daca aveti posibilitatea, cel mai bine ar fi sa contactati intai telefonic spitalul, pentru o eventuala programare la consultatie la cabinetul de care aveti nevoie; aceasta v-ar scuti de drumuri inutile si de asteptarea la usa cabinetului.

### **PROCEDURI DE INTERNARE**

Documente necesare la internarea in spital:

- buletinul de identitate/carta de identitate/certificatul de nastere (minori sub 14 ani)
- cardul de sanatate
- adeverinta de asigurat
- talon de pensie (pentru pensionari)
- eventuale documente medicale (bilete de externare, investigatii, retete)
- pentru cetateni straini: pasaport/act de identitate cu fotografie, asigurare de sanatate, card european de asigurari de sanate, eventual permis de sedere.

În majoritatea cazurilor cand acestea nu presupun o situatie urgenta , internarea in unitatea noastra se face pe baza de trimitere din partea medicului de familie sau din partea medicului specialist din Ambulatoriul de specialitate.

În Camera de Garda sosesc pacientii cu o patologie grava ce necesita internarea in regim de urgenta, acest lucru fiind decis de medicii specialisti din cadrul acestui compartiment in colaborare cu medicii de garda din sectiile spitalului nostru.

Este important sa respectati orice instructiune speciala pe care o primiti in legatura cu internarea dvs.; la solicitarea personalului va rugam sa puneti la dispozitie datele de identitate corecte precum si actele ce demonstreaza calitatea dvs. de asigurat.

In timpul spitalizarii, s-ar putea sa fie necesar transferul dvs. intre sectii. Acest lucru se va realiza cu scopul de a imbunatati calitatea ingrijirii dvs. sau a altor pacienti din spital. Facem apel la cooperarea dvs. in aceasta privinta.

In cazul spitalizarilor de zi va atragem atentia ca acestea se fac pentru o procedura sau interventie chirurgicala minora ce nu necesita spitalizare in regim continuu deci nici costurile hoteliere nu se regasesc in cadrul acestui tip de spitalizare.

### **OBIECTE NECESARE LA INTERNARE**

Medicatia curenta completa, inclusiv medicamentele naturiste sau fara prescriptie pe care le luati, astfel încât sa avem o imagine completa a anamnezei dumneavoastra.

Obiectele si materialele necesare igienei dvs. personale in spital:

- \* Crema si aparat de barbierit ;
- \* Pieptene si perie de par ;
- \* Prosop, burete si sapun ;
- \* Periuta si pasta de dinti ;
- \* Pijamale / camasa de noapte ;
- \* Halat si papuci ;

Daca nu le detineti, sau le-ati uitat acasa, sau nu le-ati putut aduce datorita starii dvs. de urgenta, ele pot fi aduse cat mai repede de un apartinator.

Pijamale / camasa de noapte , halat si papuci puteti primi la internare si de la garderoba spitalului. Obiectele de valoare trebuie sa fie la domiciliu, pentru mai multa siguranta , obiectele de valoare ar fi bine sa fie trimise la domiciliu prin rude/apartinatori.

Spitalul nu îi asuma responsabilitatea pentru obiectele de valoare ca de exemplu bani, bijuterii si alte bunuri personale pe care le detineti si pe care nu le-ati depus la caseta de valori a sectiei.

Pastrati numai sume mici de bani (suficienti pentru cheltuieli zilnice, sau eventual pentru acoperirea cheltuielilor ocazionate de drumul de intoarcere de la spital acasa).

Nu uitati! Comunicati personalului spitalului numele, adresa si numarul de contact ale rudei dvs. cea mai apropiata.

### **PROCEDURI DE EXTERNARE**

Momentul si ziua externarii va vor fi anuntate cu o zi inainte de medicul curant , lucru ce va va permite sa va puneti la punct cu cele necesare externarii:

Anuntati-va familia sau ruda cea mai apropiata de externarea dvs. Daca nu aveti mijloace personale (telefon mobil) pentru acest lucru, solicitati ajutorul personalului spitalului;

Solicitati biletul de externare si Scrisoare Medicala – cu care urmeaza sa va prezentati la medicul de familie pentru inregistrare si eliberarea eventualelor rețete medicale . Pentru ce anume este medicatia, cat de des si pentru cat timp trebuie sa o luati ? Daca aveti nelamuriri , intrebati medicul curant inainte de a pleca.

Aveti nevoie de un certificat medical pentru angajatorul dvs. ? Nu uitati sa solicitati acest lucru inainte de externare.

Interesati-va daca aveti nevoie de o programare la Ambulatoriu sau de tratament prelungit ; anuntativa furnizorul de servicii medicale / ingrijiri la domiciliu de faptul ca vi se va face externarea .

### **REGULI DE VIZITARE**

Grija fata de pacienti este prima preocupare a spitalului nostru.

Pentru a optimiza serviciile medicale si de asistenta , vizitarea pacienilor este limitata la un anumit program si de aceea îi rugam pe pacienti si pe vizitatori sa respecte orele de vizita.

**In Spitalul Orasenesc Brezoi vizitarea pacientilor se poate face astfel:**

**LUNI – VINERI: 15.00 – 20.00**

**SAMBATA – DUMINICA: 10.00 -20.00 .**

Vizitele care se fac în afara acestui program, numai în cazuri speciale, pot fi stabilite cu personalul medical al secției (medicul șef de secție, medicul curant, sau asistenta de salon).

În interesul securității, combaterii și prevenirii incendiilor și din cauza spațiului redus al secției, uneori vizitatorilor li se poate cere să prasească spitalul. Doar cel mult două persoane pot vizita un pacient în același timp. Aceasta problema rămâne la decizia medicului șef al fiecărei secții.

Copiii care își vizitează rudele în spital trebuie să fie însoțiți și supravegheați tot timpul de către un adult.

Vizitatorilor li se va cere să plece imediat după 20.00 și numai prin holul principal de la intrare, astfel încât să se permită personalului să pregătească pacientii pentru noapte.

Vizitatorilor și rudelor li se cere să sprijine personalul pentru a se asigura că toți vizitatorii pleacă în momentul în care li s-a cerut acest lucru.

Vizitatorilor li se cere să ia la cunoștință regulile de igienă a mâinilor și să accepte sfaturile personalului din spital în legătură cu protocolul deținere sub control a infecțiilor, ca de exemplu gastroenterita virală (sa poarte îmbrăcăminte de protecție pe care au primit-o de la intrarea în spital, să se spele pe mâini etc.).

Dacă sunteți răcit, aveți gripa sau nu vă simțiți bine, este indicat să nu faceți vizite în spital.

### **SECURITATEA MEDIULUI SPITALICESC**

Folosirea telefoanelor mobile cu camera foto este strict interzisă.

Folosirea camerelor video în scopul filmării este strict interzisă.

Acest lucru poate fi permis numai cu aprobarea managerului sau directorului medical, iar un membru al personalului va monitoriza filmarea.

Vă rugăm să luați la cunoștință faptul că un comportament neadecvat din partea rudelor sau pacienților nu va fi tolerat. În cazul unei astfel de situații, paza sau gardianul vor fi chemați.

### **FACILITĂȚILE SPITALULUI SERVICII DE ÎNGRIJIRI LA DOMICILIU**

“Îngrijirea la domiciliu” este o frază simplă care cuprinde o categorie largă de servicii sociale și de sănătate. Aceste servicii sunt efectuate la domiciliu pentru recuperarea pacienților cu invaliditate, boli cronice sau terminale, care necesită tratament sau asistență medicală pentru activitățile esențiale ale vieții cotidiene.

În general îngrijirea la domiciliu este recomandată atunci când pacientul preferă să rămână la domiciliu, dar necesită îngrijire care nu poate fi asigurată ușor sau în mod eficient de către familie și prieteni. Beneficiarii îngrijirilor medicale la domiciliu sunt persoane cu afecțiuni acute și/sau cronice, care prezintă un anumit nivel de dependență și o capacitate limitată de a se deplasa la o unitate sanitară în vederea asigurării îngrijirilor ambulatorii recomandate de medici.

Îngrijirea la domiciliu se efectuează numai la indicația medicilor.

### **SERVICII RELIGIOASE**

Spitalul pune la dispoziție pacienților, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox. De asemenea, la Parterul spitalului se află o capelă în care puteți asista la slujbele oficiate de același preot. Spitalul nostru a încheiat acorduri de colaborare cu reprezentanți ai diferitelor culte religioase reprezentante la nivel local. Lista acestora precum și datele de contact se află afișate la intrarea în capelă.

### **PROGRAMUL DE MASĂ**

Veti avea la dispoziție un meniu.

Dacă urmați o dietă specială, trebuie să informați medicul curant sau asistenta medicală care se ocupă de dvs.

Mesele sunt servite la orele următoare :

- \*8,00 – 8.15 micul dejun
- \*10,00 – supliment pacienți categorii distincte (copii, pacienți cu indicații dietetice)
- \*13,00 – 13.15 prânzul
- \*16,00 – supliment pacienți categorii distincte (copii, pacienți cu indicații dietetice)
  
- \*18,00 - 18,15 cina

Retineti ca Spitalul Orasenesc Brezoi îi sfatuiește pe vizitatori să evite introducerea în spital a oricarui tip de mâncare. Depozitarea produselor alimentare se depozitează în frigiderele din sala de mese, iar masa se servește doar în sala de mese.

Spitalul nu își asumă răspunderea oricaror reacții adverse pe care pacienții le pot suferi din cauza alimentelor care nu au fost pregătite sau furnizate de către spital.

### **ACCESUL LA INFORMARE**

Pe durata tratamentului, trebuie să vă simțiți liber să discutați despre condiția dvs. cu doctorul, asistenta, asistentul social. Acesta vă va oferi explicații și vă va permite să-i adresați întrebări sau să căutați lamuriri referitoare la orice subiect care vă poate fi neclar.

### **FEED – BACK**

#### **CHESTIONARUL DE SATISFACTIE**

Dacă aveți cuvinte de lauda la adresa spitalului ori serviciilor de care ați beneficiat sau dacă doriți să ne informați cu privire la orice tip de deficiență pe care ați observat-o, vă rugăm să nu ezitați să ne contactați prin site-ul de internet al spitalului: [www.spitalulbrezoi.ro](http://www.spitalulbrezoi.ro), unde veți avea posibilitatea de a trimite direct mesaje, sau e-mail: [spitalulbrezoi@gmail.com](mailto:spitalulbrezoi@gmail.com). Tot pe site vă se oferă posibilitatea să răspundeți la mai multe întrebări standard, sau puteți răspunde la întrebările propuse de noi în cadrul Chestionarului de satisfacție.

### **SUGESTII SI RECLAMATII**

Informații ce vă pot fi utile în cazul în care doriți să faceți propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor pe care vă le oferim sau în cazul în care doriți să faceți o plângere sau să adresați multumiri. Personalul Spitalului Orasenesc Brezoi face tot ce-i stă în putință pentru ca să beneficiați de servicii de calitate, un tratament rapid, corect și adecvat. Cu toate acestea, câte-odată se întâmplă să nu fiți mulțumit de calitatea unui tratament oferit dumneavoastră, unui membru al familiei sau unui prieten.

În cazul în care nu sunteți mulțumit de calitatea unui tratament sau de orice alt aspect privind calitatea serviciilor pe care le-ați primit, puteți alege: - să faceți o propunere în vederea îmbunătățirii serviciilor pe care le oferim, sau - să faceți o plângere în care să menționați nemulțumirea cu privire la calitatea aceluiași tratament sau serviciu primit.

### **RESPONSABILUL CU ASIGURAREA CALITATII SERVICIILOR**

În cadrul Spitalului Orasenesc Brezoi, există un responsabil cu asigurarea calității serviciilor.

Responsabilul cu asigurarea calității serviciilor ar putea să vă lamurească sau să vă îndrume pentru soluționarea problemelor dumneavoastră, sau să vă ofere informații despre modul în care puteți face o plângere.

### **CUM SA FACETI O PLÂNGERE**

Înainte să faceți o plângere este bine să vă gândiți la rezultatul pe care doriți să-l obțineți și să cereți clar acest lucru încă de la început. Ați putea:

- să vreți să vă se ceară scuze;

- sa doriti sa vi se explice ceea ce s-a întâmplat;
- sa propuneti anumite schimbari sau îmbunatatiri;
- sa vreti sa va asigurati ca oamenii își recunosc greselile;
- sa va asigurati ca nu se va întâmpla din nou aceeași greseala.

### **CINE POATE FACE O PLÂNGERE**

Puteti face o plângere în cazul în care sunteți pacient si ati fost sau ati putea fi afectat în vreun fel de catre un serviciu de care ati beneficiat sau vi s-a refuzat în spital.

De asemenea, puteti face o plângere în numele unei alte persoane numai daca aveti mandatul persoanei în cauza, sa faceti acest lucru. Daca veti depune o plângere în numele altei persoane si veti dori informatii privitoare la acea persoana, veti avea nevoie de o împuternicire scrisa.

Care este timpul limita în care puteti face o plângere.

În mod normal puteti face o plângere în decurs de 15 zile de la data producerii incidentului sau în termen de 15 zile de la data când v-ati dat seama de faptul care v-a produs nemulțumirea.

### **Procedura pentru depunerea unei plângeri**

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor va depune toate eforturile sa ajungeti imediat la rezultatul pe care vi l-ati propus. Cu toate acestea , în cazul în care nu sunteți satisfacut de rezolvare si doriti sa obtineti un raspuns scris, puteti formula plângerea, de asemenea în scris. În acest scop, va punem la dispozitie Condica de sugestii si reclamatii. Se va face o analiza a celor sesizate si va va da raspuns oficial in termen de 30 zile de la depunerea reclamatiei.

În cazul în care vreti sa adresati multumiri, sau vreti sa va exprimati satisfactia cu privire la serviciile noastre, va rugam sa nu ezitati sa o faceti. Ne va fi de un real folos sa constientizam ceea ce facem corect si sa folosim aprecierile dumneavoastra pentru cresterea calitatii serviciilor ce le vom oferi în viitor. De asemenea aveti posibilitatea sa adresati multumiri nominale unor membri ai echipei care v-a îngrijit.