

# SPITALUL MUNICIPAL DE URGENȚĂ ROMAN

Roman, str. Tineretului nr.28-30, jud.Neamț  
Cod fiscal: 2613940  
Tel. :0233-742511/Fax :0233-741963  
E-mail:cim@spitalroman.ro  
Site: www.spitalroman.ro



2019 19 IAN 2023  
Nr.....

Aprobat,  
Manager – Dr. Andrici Maria

## GHID PENTRU PACIENTI

Spitalul Municipal de Urgenta Roman este spital clasificat gradul III, acreditat ciclul I, care asigura servicii medicale unei populatii zonale estimat la un numar de aproximativ 200 000 locuitori atat pentru municipiul Roman cat si pentru un numar de 28 comune. SMU Roman are in structura:

- 666 paturi – destinate spitalizarii continue
- 20 paturi – destinate spitalizarii de zi
- 30 paturi – destinate insotitorilor

### I. Gama serviciilor medicale oferite de spital

#### a. Servicii de urgență:

- urgente medico-chirurgicale si tromboliza;
- intervenții de urgență;
- investigatii (explorari radiologice, ecografii, EKG, analize de laborator, CT);
- tratament medical si chirurgical;
- consultatii de specialitate (linii de garda): chirurgie generala, ortopedie traumatologie, medicina interna, obstetrica ginecologie, pediatrie, neurologie, neonatologie, psihiatrie, CPU, Laborator Imagistica si radiologie medicala, Laborator analize medicale)

#### b. Servicii curative:

- consultatie in specialitatile: ortopedie traumatologie, obstetrica ginecologie, neurologie, medicina interna, nefrologie, chirurgie, urologie, chirurgie si ortopedie pediatrica, dermatovenerologie, endocrinologie, diabet zaharat nutritie si boli metabolice, orl, oftalmologie, cardiologie, boli infectioase, oncologie medicala, pediatrie, pneumologie, psihiatrie, reumatologie, recuperare medicina fizica si balneologie
- examene paraclinice si de laborator (clinic și anatomicopatologic);
- alte investigatii (EKG, ecocardiografii, oscilometrii, audiometrii, fond de ochi și alte investigatii si masuratori oftalmologice, laringoscopii, spirometrii si alte masuratori ale functiei respiratorii punctii, sigmoidoscopii, colposcopii, biopsii chirurgicale sau nechirurgicale), mamografii;
- tratament medical;

- tratament chirurgical clasic si laparoscopic;
- proceduri de recuperare;
- consiliere psihosociala, relaționala si pentru situatii de criza;
- prescrierea tratamentului necesar vindecarii;

#### **c. Servicii profilactice:**

- examen medical la angajarea in institutie (promovarea sanatatii la locul de munca)
- controale periodice;
- evaluarea stării de sănătate pentru Comisia de Expertiza a Capacității de Muncă;
- servicii de planificare familiala;
- monitorizarea evoluției sarcinii si a lăuziei;
- urmărirea dezvoltării fizice si psihomotorii a sugarului si copilului;
- servicii de educație sanitara.

## **II. Misiunea noastră**

Personalul medico-sanitar din unitatea noastră se obligă:

- Sa respecte demnitatea vietii umane.
- Sa manifeste compasiune si sa îngrijeasca fara discriminare.
- Sa sustina perfectiunea si profesionalismul prin educatie, cercetare si evaluare.
- Sa promoveze calitatea, echitatea si responsabilitatea.

#### **a. Cum poti ajuta tu personalul medical sa te ajute pe tine?**

Va gânditi asadar, să veniți la Compartimentul de Primire Urgente pentru ca ati suferit un accident sau aveți o problemă medicală pe care o apreciați urgentă? Scopul acestor recomandări este să va ofere informații care va pot fi de folos.

S-a observat că din ce în ce mai multe persoane apelează la serviciile Compartimentului de Primire Urgente (CPU). Este important ca înaintea luării hotărârii de a va deplasa la CPU să va gânditi dacă este locul cel mai potrivit în care să veniți pentru tratamentul necesar dumneavoastră.

Sigur, dacă ati suferit un accident sau aveți o altă urgencă medicală ar trebui să veniți imediat la CPU pentru investigații și tratament – cu ambulanță dacă e necesar.

Caracterul de “URGENT” al necesitatii dumneavoastra medicale îl stabiliți dumneavoastra însiva. Nu va va acuza nimeni dacă ati supraevaluat urgenta.

Totuși dacă va gândiți că problema dumneavoastră este mai puțin urgentă ar fi mai potrivit să contactați medicul de familie. El va cunoaște mai bine și împreună cu el vei putea lua decizia cea mai bună. Dacă medicul de familie nu este disponibil, puteți fi evaluați la centrele de permanentă din oraș.

În cazul în care totuși ati venit direct la CPU și după consultare medicul constată că afectiunea dumneavoastră nu necesita internarea și nu trebuie să ramâneți în spital, ar fi

bine sa luati legatura cu familia pentru a merge acasa; in situatii exceptionale va fi solicitata ambulanta.

**b. Pentru stiinta dumneavoasta:**

- Când va prezentati la spital (CPU, Ambulatoriu) este recomandat sa aveti la dumneavostra buletinul, cardul de sanatate, dovada de asigurat, bilet de iesire spital, bilet de trimitere pentru ambulatoriu, iar daca aveti medicatie personala si o schema scrisa de tratament, sa o luati cu dumneavostra! (nu toti pacientii cunosc medicatia prescrisa).

**c. In caz de accidente:**

Daca aveti o rana, curatati-o, daca se poate, cu apa de la robinet si acoperiti-o cu un material curat – prosopul de hârtie pentru bucatarie este absorbant si la îndemâna. Daca sângearea este abundenta, presati cu putere. In situatia in care sângearea este de necontrolat si aveti o stare de lesin din cauza săngelui pierdut (nu numai din cauza ca îl vedeti) sunati la 112. Personalul medical va întreba daca sunteți vaccinat împotriva tetanosului pentru a sti daca este necesara o alta doza de vaccin.

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

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

În ambele cazuri puneti o punga cu gheata încărcat 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 dumneavostra.

**d. În cazul unei stari de urgență, deplasati-vă imediat la spital la Centrul de Primire Urgente!**

Daca se întâmpla sa aveti nevoie de un medic specialist, chirurg, ginecolog etc. si puteti suporta starea in 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 o trimitere de la un medic, catre serviciul nostru, sau ca sa fiti consultat de un medic specialist, s-ar putea sa aveti de asteptat, mai ales daca mai multi pacienti au fost trimisi si se afla aproximativ in acelasi timp in atentia specialistului respectiv. Am dori sa consultam pe toata lumea **imediat** dar, cîteodata, acest lucru nu este posibil iar in astfel de situatii va rugam sa aveti rabdare.

Personalul Compartimentului de Primire Urgente va examina pe toti cei care se prezinta in CPU pentru o problema de sanatate. In Compartimentul de Primire Urgente sosesc si pacientii cu o patologie grava, care necesita internarea in regim de urgență, acest lucru fiind decis de medicii specialisti din cadrul acestui compartiment in colaborare cu medicii de garda din sectiile spitalului nostru.

### **III. Proceduri de internare: spitalizare continua/ spitalizare de zi:**

#### **a. Documente necesare la internarea in spital:**

- 1. bilet de internare de la medicul de familie sau medicul specialist** (nu si pentru urgente);
- 2. buletin de identitate/ carte de identitate;**
- 3. dovada de asigurat** (adeverinta de salariat pentru persoanele incadrate in campul muncii sau dupa caz, cupon de pensie (pentru pensionari), cupon de somaj (pentru someri), adeverinta de elev/student (pentru elevi/studenti); adeverinta de ajutor social, pentru persoanele care primesc ajutor social; pentru gravidele si lehuzele care nu platesc asigurari sociale de sanatate, adeverinta de la primarie din care sa rezulte ca nu realizeaza nici un venit;
- 4. card de sanatate** - pentru situatiile cand nu va gasiti cardul de sanatate se poate elibera de catre CAS NT o adeverinta inlocuitoare de card. Aceasta poate fi eliberata familiei Dvs. sau unitatea va pune la dispozitie o persoana care se va deplasa la CAS NT, dar Dvs. aveți obligația să completați o imputernicire – anexată și să achitați taxa necesară eliberării adeverintei (veți primi chitanta).
- 5. alte documente importante:** bilet de ieșire din spital, investigații paraclinice și alte documente medicale, dacă sunteți pacient cronic

Conform Contractului Cadru în vigoare, privind condițiile acordării asistentei medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate, bolnavii care nu dovedesc calitatea de asigurat printr-unul din actele menționate mai sus și nu reprezintă urgență medico-chirurgicală, vor beneficia doar de pachetul minimal. Este important să respectați orice instrucțiune specială pe care o primiți în legătură cu internarea dumneavoastră.

La solicitarea personalului va ruga să puneti la dispozitie datele de identitate corecte, precum și actele ce demonstrează calitatea dvs. de asigurat. Dacă nu sunteți asigurat aveți obligația să va asigurați pentru a putea beneficia de ingrijirile medicale necesare.

In timpul spitalizarii, s-ar putea să fie necesar transferul dvs. între secții. Acest lucru se va realiza cu scopul de a îmbunătăți calitatea îngrijirilor dvs. În cazul spitalizărilor de zi, va atragea atenția că acestea se fac pentru o procedură sau intervenție chirurgicală minoră ce nu necesită spitalizare în regim continuu, deci, nici costurile hoteliere nu se regăsesc în cadrul acestui tip de spitalizare.

## b. Este important de stiut:

- Sa aveti la dumneavoastra medicatia personala in caz de afectiuni cronice, inclusiv medicamentele naturiste sau fara prescriptie pe care le luati, astfel încât sa avem o imagine completa a anamnezei dumneavoastra.
- Sa aveti la dumneavoastra obiectele si materialele necesare igienei personale pentru perioada in care sunteți internat in spital:
  1. Periuta si pasta de dinti ;
  2. Pijamale /camasa de noapte ;
  3. Halat si papuci ;
  4. Prosop, cana, servetele de unica folosinta;
  5. Pieptene/perie de par;
  6. Crema si aparat de barbierit (daca este cazul)

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

- Este interzis ca unghiile sa fie lacuite sau cu oja pentru situatia in care va fi nevoie de interventie chirurgicala/anestezie.
- **Obiectele de valoare nu se pastreaza cu Dvs. in spital: Spitalul nu își asuma responsabilitatea pentru obiectele de valoare ca de exemplu bani, bijuterii si alte bunuri personale.**

Pacientii sunt rugati sa trimita acasa prin intermediul apartinatoarelor/rudelor bunurile personale, inclusiv obiectele de valoare, bijuteriile si documentele importante. Pastrati numai sume mici de bani (suficienti pentru cheltuieli zilnice, sau eventual pentru acoperirea cheltuielilor ocasionate de drumul de intoarcere de la spital acasa).

In cazul bolnavilor critici, obiectele de valoare se vor depune pe baza de proces verbal in cutia de valori existenta in fiecare sectie in cabinetul asistentilor medicali.

- Pacientii internati dupa ora 15:00 nu pot beneficia de hrana in ziua respectiva.
- **Nu uitati!** Comunicati personalului spitalului numele, adresa si numarul de contact ale rudei dvs. cea mai apropiata, precum si numarul dvs. de telefon pentru a primi, la externare, chestionarul de satisfactie.

#### **IV. Proceduri de externare**

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

- Anunțați-vă familia sau ruda cea mai apropiată de externarea dvs. Dacă nu aveți mijloace personale (telefon mobil) pentru acest lucru, nicio problema, familia va fi oricum informată de personalul spitalului cu privire la externarea dumneavoastră.
- Solicitați biletul de externare/ scrisoare medicală, în dublu exemplar, – cu una din copii urmand să va prezentați la medicul de familie pentru înregistrare și eliberarea eventualelor retete medicale.
- Pentru ce anume este medicația, cat de des și pentru cat timp trebuie să o luati? Dacă aveți nelamuriri, întrebăți medicul curant înainte de a pleca.
- Aveți nevoie de un certificat medical pentru angajatorul Dvs.? Nu uități să solicitați acest lucru înainte de externare sau la externare.
- Interesați-vă dacă aveți nevoie de o programare la Ambulatoriu sau de tratament prelungit.

#### **V. Drepturile pacientilor**

1. Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale.
2. Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoana umană, fără nici o discriminare.
3. Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza.
4. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.
5. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.
6. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecarei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerescpectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.

7. Pacientul are dreptul de a decide daca mai doreste sa fie informat in cazul in care informatiile prezentate de catre medic i-ar cauza suferinta.

8. Informatiile se aduc la cunostinta pacientului intr-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; in cazul in care pacientul nu cunoaste limba romana, informatiile i se aduc la cunostinta in limba materna ori in limba pe care o cunoaste sau, dupa caz, se va cauta o alta forma de comunicare.

9. Pacientul are dreptul de a cere in mod expres sa nu fie informat si de a alege o alta persoana care sa fie informata in locul sau.

10. Pacientul are dreptul de a cere si de a obtine o alta opinie medicala.

11. Pacientul sau persoana desemnata in mod expres de acesta, are dreptul sa primeasca, la externare, un rezumat scris al investigatiilor, diagnosticului, tratamentului si ingrijirilor acordate pe perioada spitalizarii si, la cerere, o copie a inregistrarilor investigatiilor de inalta performanta, o singura data.

12. Pacientul are dreptul sa refuze sau sa opreasca o interventie medicala asumandu-si, in scris, raspunderea pentru decizia sa; consecintele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.

13. Cand pacientul nu isi poate exprima vointa, dar este necesara o interventie medicala de urgență, personalul medical are dreptul sa deduca acordul pacientului dintr-o exprimare anterioara a vointei acestuia.

14. Pacientul are dreptul la confidentialitatea informatiilor si viata privata.

15. Pacientul are acces la datele medicale personale.

16. Pacientul are dreptul la informatii, educatie si servicii necesare dezvoltarii unei vietii sexuale normale si sanatatii reproducerei, fara nici o discriminare.

17. Pacientul are dreptul la ingrijiri terminale pentru a putea muri in demnitate.

18. Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material si de sfaturi pe tot parcursul ingrijirilor medicale.

19. Pacientul are dreptul si la servicii medicale acordate de catre un medic acreditat din afara spitalului.

20. Pacientul are dreptul la ingrijiri medicale continue pana la ameliorarea starii de sanatate sau pana la vindecare.

## **VI. Obligatiile pacientilor**

1. Pacientul are obligatia sa-i respecte pe ceilalti pacienti si drepturile lor.
2. Sa poarte tinuta regulamentara de spital (pijamale, halat, papuci). Este interzisa parasirea spitalului in acest echipament.
3. Sa respecte regulile de igiena personala zilnica.
4. Sa mentina si sa respecte ordinea si curatenia in saloane, spatiile comune si grupurile sanitare.
5. Sa ofere informatii exacte si complete in legatura cu spitalizarile anterioare, detaliile personale si de sanatate, inclusiv regimuri alimentare si stil de viata si sa respecte indicatiile personalului medical cu privire la tratament, investigatii, regim dietetic (daca este cazul).
6. Sa respecte regulile de acces, de conduită si disciplina ale spitalului, orele de vizita ale medicului, orele de tratament, de masa si de odihna, activitatile privind curatenia si dezinfectia in saloane si grupuri sanitare.
7. Sa nu vorbeasca la telefon in timpul vizitei medicului si in momentul administrarii tratamentului.
8. Sa manfeste un comportament adevarat in relatia cu personalul medical, auxiliar si alti angajati ai spitalului cu care vine in contact (agresarea personalului care lucreaza in sistemul sanitar se pedepseste conform legii 95/2005, Infractiuni, art.652).
9. Sa nu paraseasca spitalul fara avizul personalului medical.
10. Sa informeze personalul medical, intocmai si la timp, cu privire la orice manifestare sau reactie la tratamentul prescris.
11. Sa isi asume intreaga responsabilitate (prin semnatura in foaia de observatie) pentru consecintele ce apar in cazul refuzului de a efectua tratamentul/investigatii, instructiunile si recomandarile personalului medical.
12. Sa nu faca vizite pacientilor din alte saloane/sectii/compartimente si sa nu circule pe holuri, dacat cu exceptia cazurilor cand sunt condusi de catre personalul medical la investigatii.
13. Sa nu inchida/blocheze usa salonului pe interior, accesul personalului medical trebuie sa fie liber in orice moment in salon.

14. Sa respecte integritatea inventarului din salon, grup sanitar, etc. a carui avariere sau sustragere va fi imputabila conform legislatiei in vigoare.

15. Sa nu fumeze, sa nu consume bauturi alcoolice sau substante psihotrope in incinta/curtea spitalului.

16. Sa asigure individual paza si protectia bunurilor personale, de valoare pe care le introduce in spital, asumandu-si intreaga responsabilitate cu privire la acestea. In cazul pacientilor critici, obiectele de valoare se vor depune, pe baza de proces verbal, in cutia de valori existenta in fiecare sectie/compartiment.

17. Sa nu primeasca vizitatori decat in orele de vizita stabilite si nu mai mult de doi vizitatori simultan, cu exceptia perioadelor de carantina cand accesul va fi limitat.

18. Sa nu aduca in salon alimente usor perisabile, provizii excesive, iar acolo unde exista frigidere sa le pastreze in cutii inchise ermetic. La externare, pacientul va arunca obligatoriu alimentele neconsumate.

19. Sa nu etaleze pe noptiere sticle, obiecte de igiena personala, mancare.

20. Sa nu inregistreze video, audio sau sa fotografieze alti pacienti sau personalul spitalului fara acordul acestora in prealabil.

## VII. PROGRAM DE VIZITA

### 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.

Accesul vizitatorilor in spital este permis numai in timpul programului de vizita, conform orarului stabilit, si cu respectarea Ordinului 3670 din 06 decembrie 2022, in urmatoarele conditii, cu exceptia sectiei ATI\*:

- **Luni – Vineri - 14:00 -18:00**
- **Sâmbătă - Duminică - 10:00 – 12:00 ; 14.00 – 18.00**

**\*Vizitarea pacientilor in sectia ATI este permisa zilnic cu respectarea regulilor de acces in intervalul:**

- **Luni – Duminică 14:00 – 16:00**

### **7.1. Accesul vizitatorilor în salon este permis după cum urmează:**

- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de cel mult 3 paturi, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;
- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de 4 - 6 paturi, putând fi vizitați maximum doi pacienți în același timp;
- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr mai mare de 6 paturi, putând fi vizitați maximum trei pacienți în același timp.
- Durata vizitei este limitată la 30 de minute, cu excepția secției ATI.
- În cazul unor evenimente epidemiologice deosebite, pe baza analizei efectuate de către direcția de sănătate publică, în secțiile/compartimentele fără risc, durata vizitei poate fi limitată la 15 minute, respectându-se măsurile de prevenire și combatere a răspândirii infecțiilor iar în secțiile/compartimentele în care se află interne persoane aflate la risc pentru dezvoltarea unor forme severe de boală, **programul de vizită poate fi suspendat**.
- Programul de vizită la nivelul SMUR poate fi suspendat de manager în situațiile de risc epidemiologic, prevăzute la art. 6 din Legea nr. 136/2020 privind instituirea unor măsuri în domeniul sănătății publice în situații de risc epidemiologic și biologic, republicată, cu modificările și completările ulterioare. Se va elabora un protocol specific care se va aplica pe termen limitat (cat impune situația epidemiologică).

### **7.2. Vizitarea pacienților în secția de terapie intensivă (ATI) este permisă zilnic, de luni pana duminica intre orele 14:00 – 16:00, cu respectarea următoarelor condiții de acces:**

- la saloanele cu cel mult 4 paturi este permis accesul pentru 1 vizitator/pacient/intervalul orar de vizită, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;
- la saloanele cu peste 4 paturi este permis accesul pentru 1 vizitator/pacient/intervalul orar de vizită, putând fi vizitați maximum 2 pacienți în același timp;

- durata vizitei este de maximum 10 minute, cu posibilitatea de prelungire, cu acordul medicului ATI;
- pe toată durata vizitei, persoana vizitatoare va fi însoțită de personal al secției/compartimentului;
- vizitatorii vor fi trecuți în registrul de vizitator, se va efectua triajul epidemiologic de către cadrul medical desemnat și va fi echipat corespunzător în spațiul special amenajat în ATI.
- contactul fizic cu pacientul este permis numai cu acordul și sub supravegherea asistentei medicale sau medicului ATI și trebuie să fie scurt și după o prealabilă dezinfecție suplimentară a mâinilor vizitatorului.

**7.2.1.** În secția ATI, accesul vizitatorilor într-un salon în cursul intervalelor orare zilnice aprobate poate fi suspendat pe durata efectuării oricărora manevre, tehnici sau tratamente care necesită prezența unui medic ATI și a cel puțin unei asistente ATI. În aceste cazuri, intervalele orare zilnice de vizită vor fi prelungite astfel încât să se asigure accesul tuturor vizitatorilor în conformitate cu prevederile Ord. nr. 3670/2022 din 06.12.2022 privind stabilirea programului de vizite în unitatile sanitare publice.

**7.3. La nivelul Spitalului Municipal de Urgenta Roman, apartinatorii pot discuta cu medicul curant, respectand programul:**

**Luni – Vineri      08:00 – 10:00 – in cabinet Ambulatoriu integrat**

**7.4. Nu este permis accesul vizitatorilor:**

- care prezintă semne clinice de infecții acute;
- aflați în stare de ebrietate sau aflați sub influența unor substanțe halucinogene.

**7.5. Vizitatorii au următoarele obligații:**

- a) să prezinte cadrului medical desemnat din zona special amenajată, de pe holul central, buletinul/ CI/ pasaport/permis, pentru a fi trecut în registru de vizitator;

- b) să poarte echipament de protecție adaptat în funcție de gradul de risc al secției. Echipamentul de protecție va fi asigurat în mod gratuit de către unitatea sanitară, de catre cadrul medical desemnat (halat, papuci de unica folosinta si dupa caz, masca chirurgicala in caz de simptomatologie respiratorie). Este interzisa prezenta vizitatorilor neechipati corespunzator in saloanele sectiilor/ compartimentelor;
- c) să respecte instrucțiunile personalului unității sanitare privind măsurile interne de prevenire a transmiterii infecțiilor, aduse la cunoștinta de cadrul medical desemnat;
- d) pentru pacientii deplasabili, acestia vor fi anunțati sa primeasca vizita apartinatorilor pe holul central, in zona special amenajata vizitelor. Apartinatorii pacientilor care se deplaseaza vor fi inregistrati in registrul de vizitator si instruiti cu privire la masurile de prevenire si limitare a transmiterii infectiilor;
- e) ieșirea vizitatorilor de la pacient se face pe cale inversă utilizând același circuit cu liftul sau scarile de acces.

**7.6. Personalul medical are urmatoarele obligatii:** În situația în care programul de vizită este suspendat in caz de evenimente epidemiologice sau in situatii de risc epidemiologic (situația în care starea de sănătate a pacientului nu permite vizitarea), personalul medical desemnat din secții/compartimente are obligația de a asigura informarea telefonică zilnică a aparținătorilor cu privire la starea și evoluția pacientilor.

## **VIII. CIRCUITUL VIZITATORILOR IN SPITALUL MUNICIPAL DE URGENTA ROMAN**

- Accesul se va face pe poarta principala;
- Serviciul de paza va dirija vizitatorii si va oferi informatii cum au acces si pot ajunge sa viziteze pacientii;
- Accesul se va face prin zona de ambulatoriu integrat - parter, catre zona triaj central, lifturi sau acces pe scarile principale, pana la sectia /compartimentul unde trebuie sa ajunga ;

- La fiecare etaj va fi o zona special amenajata si pe toata perioada programului de vizita va fi un cadru medical desemnat, care se va ocupa de : inregistrarea vizitatorilor intr-un registru special intocmit, comunicarea cu acestia, comunicarea cu sectia , echiparea celor care vor efectua vizite la saloane;
- Registrul va contine urmatoarele date: nume – prenume vizitator conform actului de identitate/pasaport/permis etc., nume pacient care va fi vizitat, sectia, salonul, triaj epidemiologic vizitator - doar daca prezinta simptomatologie, ora sosirii, semnatura vizitator;
- Identificarea se va face pe baza de : act de identitate, pasaport, permis sau alte documente care atesta identitatea vizitatorului;
- Personalul va anunta sectia respectiva ca exista solicitare din partea vizitatorilor;
- Personalul medical din sectia respectiva, va decide daca pacientul se poate mobiliza sau nu, si in functie de aceasta, se va stabili daca vizita va avea loc la salon sau in zona special amenajata;
- Daca pacientul se mobilizeaza, intalnirea cu vizitatorii va avea loc in holul corespunzator fiecarui etaj, in zona special amenajata;
- În cazul pacienților internați care au un grad redus de mobilitate din cauza patologiei prezentate, pe oricare dintre secțiile/compartimentele din unitatea sanitară, cu excepția secțiilor/compartimentelor ATI, accesul unui însoțitor poate fi permanent, cu respectarea măsurilor interne de prevenire a transmiterii infecțiilor și cu acordul șefului de secție/coordonatorului de compartiment.
- Dupa vizita la salon, echipamentul de protectie va fi indepartat, la iesirea din sectie /compartiment;
- Vizita atat la salon cat si in hol, nu trebuie sa dureze mai mult de **30 minute, cu exceptia Sectiei ATI**.
- Daca vizita se va efectua la un pacient cu risc epidemiologic, personalul din sectia unde are loc vizita, are obligatia sa informeze vizitatorul, iar acesta prin semnatura in registru isi asuma acest lucru; vizita se va face cu respectarea tuturor regulilor de mai sus;
- Pe toata perioada vizitei vizitatorii vor respecta regulile de igiena;

**PE TOATA PERIOADA VIZITELOR IN SPITAL,**  
**VIZITATORILOR LE SUNT INTERZISE URMATOARELE:**

- Introducerea de alimente contraindicate regimului dietetic al bolnavului sau în cantitate prea mare (alimente perisabile-creme, ouă, înghețată, etc);
- Introducerea de flori la pacienții internați ;
- Introducerea de alcool, armament, muniții, substanțe toxice, stupefiante, explozive, instrumente care pot pune în pericol viața, integritatea corporală sau sănătatea personalului propriu și a pacienților ori patrimoniul unității;
- Fumatul în unitate, nerespectarea acestei prevederi poate fi sanctionată cu amendă de organele în drept, potrivit prevederilor legale;
- Accesul în zonele cu risc: ATI, bloc operator, bloc nașteri, secție nou-născuți, sterilizare centralizată, laboratoare, depozite de deșeuri medicale periculoase, stație de oxigen, precum și în orice alte zone interzise accesului;
- Accesul în spital cu animale;
- Accesul în secție al vizitatorilor care prezintă simptome respiratorii sau boli infecto-contagioase;
- Intervenția în îngrijirile medicale ale pacienților;
- Prezenta vizitatorilor in salon pe perioada efetuarii tratamentelor sau a altor manevre medicale, atât pacientului care este vizitat cat și pentru ceilalți pacienți internați in salon;
- Accesul la documentele medicale ale pacienților, toate informațiile despre pacienți vor fi solicitate direct medicului curant;
- Accesul cu echipament video și audio, precum și înregistrarea audio și video, fără acordul prealabil, în scris, al conducerii spitalului;
- Să se așeze pe patul bolnavului;
- Să atingă mesele de tratament, cărucioarele de pansamente, echipamentele sau aparatura medicală;
- Folosirea de obiecte care generează flacără deschisă/închisă sau scânteie;
- Să atingă recipientele inscripționate cu mesaje avertizoare de risc.

- Pe cât posibil accesul în spital cu copii minori, în vederea protecției acestora. De asemenea, în cazul în care copiii vin în vizită în spital la bolnavi, aceștia trebuie să fie însuși și supravegheați permanent de către un adult.
- În incinta spitalului, fără acordul scris al conducerii spitalui: afișajul oricăror înscrisuri sau materiale, distribuția materialelor publicitare.
- Aruncarea gunoaielor, rezidurilor, ambalajelor de orice natură; acestea se vor colecta exclusiv în locurile special amenajate în acest sens.
- Orice acțiune care poate duce la degradarea mobilierului de decor (bănci, coșuri de gunoi, uși, aviziere, etc): zgârierea, scrierea, vopsirea, murdărirea cu orice substanță, demontarea, distrugerea sau degradarea oricăror elemente constructive, decorative sau mobilier.
- Persoanele care cauzează astfel de prejudicii în mod direct sau indirect, vor acoperi integral costul reparării sau înlocuirii acestor bunuri.
- Intrarea în salon fără echipament de protecție: masca, halat uf. botoșei;
- Folosirea altor circuite de acces în afara circuitelor stabilite pentru vizitatori;
- Să folosească alte lifturi, în afara liftului special destinat pentru vizitatori, care poate fi accesat de la parterul clădirii;
- Să își lase obiectele personale nesupravegheate, indiferent de zona în care se află, spitalul nefiind responsabil de dispariția acestora.
- Intrarea în afara programului de vizită stabilit de spital
- Folosirea telefoanelor mobile cu camera foto și a camerelor video, în scopul filmării, este strict interzisa.

**Va rugam sa luati la cunostinta faptul ca un comportament neadecvat din partea rudelor sau pacienilor nu va fi tolerat. În cazul unei astfel de situatii, va fi chemat serviciul care asigura paza.**

## **IX. Parcarea SMU Roman**

Accesul autovehiculelor straine în curtea spitalului este permis numai în cazuri de urgență. Spitalul detine și facilitătii de parcare pentru autovehiculele straine sau ale apartinatorilor, dar acestea nu pot fi parcate doar după ora 13:00, în cursul săptămânii, de luni până vineri și sâmbătă și duminică între 08:00 – 20:00.

Parcarea se face contracost si se achita la aparatul de taxat la intrarea in spital.  
Taxa perceputa este pentru 1-3 ore;

## X. Facilitatile spitalului

### a. Servicii religioase

Spitalul pune la dispozitie pacientilor, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox si de preotul romano-catolic.

### b. Telefoane

- Toate sectiile au acces la telefoane si, in situatia in care aveti nevoie de o programare pentru o consultatie, puteti utiliza numerele de telefon conform listei de mai jos:

Nr.crt	Utilizator	Nr telefon
1	Triaj central	<b>0720056249</b>
2	Centrala fix	<b>0233740639</b>
3	Centrala mobil	<b>0787543822</b>
4	Anatomie patologica	<b>0733682664</b>
5	ATI etaj 1	<b>0742242042</b>
6	ATI etaj 2	<b>0733682648</b>
7	Bloc operator	<b>0733960770</b>
8	Boli infectioase - sectie	<b>0733682659</b>
9	Boli infectioase – ambulator	<b>0233734742</b>
10	Cardiologie - sectie	<b>0731355835</b>
11	Cardiologie - ambulator	<b>0751355835</b>
12	Chirurgie generala - sectie	<b>0733682646</b>
13	Chirurgie generala – sala operatii	<b>0733960770</b>
14	Chirurgie infantila - sectie	<b>0731355849</b>
15	Chirurgie infantila - ambulator	<b>0785613271</b>
16	CPU	<b>0733682642</b>
17	Dermatologie - sectie	<b>0733682660</b>
18	Dermatologie - ambulator	<b>0731355836</b>
19	Dispensar TBC	<b>0720056250</b>
20	Endocrine - sectie	<b>0733682653</b>
21	Endocrine – ambulator	<b>0731355842</b>
22	Farmacie spital	<b>0733682661</b>
23	Laborator analize	<b>0733682663</b>
24	Laborator radiologie	<b>0733682662</b>
25	Laborator radiologie - CT	<b>0745526778</b>
26	Medicina interna -sectie	<b>0733682643</b>
27	Medicina interna- ambulatoriu	<b>0731355852</b>
28	Nefrologie - ambulatoriu	<b>0733960769</b>
29	Neonatologie - sectie	<b>0733682655</b>

Nr.crt	Utilizator	Nr telefon
30	Neonatologie - TI	<b>0745526716</b>
31	Neurologie – sectie/ ambulator	<b>0733682651</b>
32	Oftalmologie - sectie	<b>0733682645</b>
33	Oftalmologie -ambulator	<b>0233740639</b>
34	OG - ambulator	<b>0731355841</b>
35	OG- sectie	<b>0763722100</b>
36	OG-sala nasteri	<b>0742238173</b>
37	Oncologie - sectie	<b>0733682657</b>
38	Oncologie - ambulator	<b>0731355839</b>
39	ORL - sectie	<b>0733682650</b>
40	ORL – ambulator	<b>0763649795</b>
41	Ortopedie -sectie	<b>0733682647</b>
42	Ortopedie - ambulator	<b>0745517762</b>
43	Ingrijiri Paliative	<b>0745526586</b>
44	Pediatrie – sectie/ambulator	<b>0733682658</b>
45	Pediatrie - POLICLINICA	<b>0742247832</b>
46	Pneumologie.sectie/ambulator	<b>0733682652</b>
47	Psihiatrie - sectie	<b>0733682656</b>
48	Psihiatrie - ambulator	<b>0233743377</b>
49	Recuperare	<b>0733682644</b>
50	Urologie/Chirurgie toracica	<b>0736581815</b>
51	Contabilitate	<b>0731355824</b>
52	RUNOS	<b>0731665522</b>
53	SECRETARIAT	<b>0732882277</b>
54	Avocat	<b>0745596836</b>
55	Purtator de cuvant	<b>0753612990</b>
56	Arhiva	<b>0749202953</b>
57	Asistent social	<b>0733696587</b>
58	Poarta principala SMUR	<b>0733960767</b>

- Numerele de telefon se regasesc si pe site-ul spitalului.

- Utilizarea telefoanelor mobile/celulare este interzisa în anumite sectii deoarece acestea pot interfera cu unele dispozitive vitale, dar sensibile; aceasta interdictie este semnalizata acolo unde este cazul (Radiologie si Imagistica medicala).

#### c. Programul de masa

Veti avea la dispozitie un meniu. Daca urmati o dieta speciala, trebuie sa informati medicul curant sau asistenta medicala care se ocupa de dvs. Mesele sunt servite la urmatoarele ore:

- Micul dejun: 07:30 – 08:30
- Supliment: 09:30 – 10:30
- Pranz: 12:00 – 13:00
- Cina: 17:00 – 18:00

Spitalul nu îsi asuma raspunderea oricaror reactii adverse pe care pacientii le pot suferi din cauza alimentelor care nu au fost pregatite sau furnizate de catre spital.

#### d. Accesul la informare

Pe durata tratamentului, trebuie sa va simtiti liber sa discutati despre conditia dvs. cu doctorul, asistenta, asistentul social sau terapeutul. Acesta va ofera explicatii si va permite sa-i adresati intrebari sau sa cautati lamenuri referitoare la orice subiect care va poate fi neclar.

Pentru interventiile chirurgicale, tratamente, prelevari de probe biologice ce urmeaza sa le suportati in spital, trebuie sa primim consumtamantul Dvs, acesta facandu-se prin semnarea unui model de protocol atat in CPU cat si in toate celelalte sectii/compartimente.

Pentru o continua imbunatatire a calitatii serviciilor oferite de SMU Roman (atat medicale cat si hoteliere, avem nevoie de un feed-back din partea Dvs. Astfel va rugam sa nu ezitati:

- sa completati chestionarul pe care il primiti la externare prin mesaj la numarul de telefon;
- sa completati online chestionarul de satisfactie al pacientului care se gaseste pe site-ul spitalului;
- sa completati, in ziua externarii, chestionarul de satisfactie al pacientului sau apartinatorului, care va fi inmanat Dvs. de asistenta de salon, pe care, dupa completare, il depuneti intr-o cutie special amenajata;

**Toate acestea sunt anonime.**

În cazul în care nu sunteți multumit de calitatea unui tratament sau de orice alt aspect privind calitatea serviciilor pe care le-ati primit, puteți alege:

- să faceti o propunere în vederea îmbunatatirii serviciilor pe care le oferim, sau
- să faceti o plângere în care să mentionați nemultumirea cu privire la calitatea aceluia tratament sau serviciu primit .

## **XI. CUM SA FACETI O PLANGERE**

Înainte să faceti o plângere este bine să va gânditi la rezultatul pe care doriti să-l obțineți și să cereti clar acest lucru încă de la început. Ati putea:

- să vreți să vi se ceară scuze;
- să doriti să vi se explice ceea ce s-a întâmplat;
- să propuneți anumite schimbări sau îmbunatatiri;
- să vreți să va asigurați că oamenii își recunosc greșelile;
- să va asigurați că nu se va întâmpla din nou aceeași greșală.

### **a. Cine poate face o plângere**

Puteți face o plângere în cazul în care sunteți pacient și ati fost sau ati putea fi afectați în vreun fel de către un serviciu de care ati beneficiat sau vi s-a refuzat în spital.

De asemenea, puteți face o plângere în numele unei alte persoane numai dacă aveți mandatul persoanei în cauza, să faceti acest lucru.

*Plangerile anonte nu vor fi analizate.*

### **b. Confidentialitate**

Dacă veți depune o plângere în numele altor persoane și veți dori informații privitoare la acea persoană, veți avea nevoie de o împuñerică scrisă.

### **c. Procedura pentru depunerea unei plângeri**

Cu toate acestea, în cazul în care nu sunteți satisfacți de rezolvare și doriti să obțineți un răspuns scris, puteți formula plângerea, de asemenea în scris către conducerea SMUR.

În acest scop, va punem la dispozitie:

- Condică de sugestii și reclamări pe spital, care se află la Triajul central – Birou Informatii, unde aveți posibilitatea să faceti o reclamatie. Conducerea SMUR va răspunde tot în scris în termen de 30 de zile, sau după ce se va finaliza ancheta necesată.

- De asemenea, puteti face o plângere adresata conducerii SMUR, care va fi inregistrata direct la secretariat sau o puteti transmite online; Conducerea va analiza împrejurarile în care s-a întâmplat fapta reclamata de dumneavostra precum si consecintele acesteia si va lua masurile prevazute de lege. Raspunsul îl veti primi în termen de 30 de zile, sau dupa caz, la finalizarea anchetei.
- Puteti solicita audienta la conducerea spitalului, astfel:

Functia	Ziua	Program
Manager	Joi	12:00 – 13:00
Director medical	Miercuri	11:00 – 11:30
Director ingrijiri medicale	Miercuri	08:00 – 08:30
Director Financiar – contabil	Luni	08:00 – 08:30

*Programarile se pot face telefonic la numarul **0233742511** si/sau e-mail <[secretariat@spitalroman.ro](mailto:secretariat@spitalroman.ro)>.*

## XII. Multumirile

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 este corect si sa folosim aprecierile dumneavostra 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.



Data : 19.01.2023

Intocmit,

Director Ingrijiri Medicale – Jr. Chirila Elena