

# 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



2079 19 IAN 2023  
Nr.....



Aprobat,  
– 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 urgenta;
- 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 anatomopatologic);
- 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, relationala 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 noastra**

Personalul medico-sanitar din unitatea noastra se obliga:

- 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, sa veniti la Compartimentul de Primire Urgente 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 Compartimentului de Primire Urgente (CPU). Este important ca înaintea luarii hotarârii de a va deplasa la CPU 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 CPU pentru investigatii si tratament – cu ambulanta daca e necesar.

Caracterul de “URGENT” al necesitatii dumneavoastra medicale îl stabiliti 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 contactati medicul de familie. El va cunoaste mai bine si împreuna cu el veti putea lua decizia cea mai buna. Daca medicul de familie nu este disponibil, puteti fi evaluat la centrele de permanenta din oras.

În cazul în care totusi ati venit direct la CPU si dupa consultatie medicul constata ca afectiunea dumneavoastra nu necesita internarea si nu trebuie sa ramâneti în spital, ar fi

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

**b. Pentru stiinta dumneavoastra:**

- Când va prezentati la spital (CPU, Ambulatoriu) este recomandat sa aveti la dumneavoastra 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 dumneavoastra! (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 sângerarea este abundenta, presati cu putere. In situatia in care 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 medical va întreba daca sunteti vaccinat împotriva tetanosului pentru a sti daca este necesara o alta doza de vaccin.

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.

**d. În cazul unei stari de urgenta, deplasati-va 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 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 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 în acelasi timp în atentia specialistului respectiv. Am dori sa consultam pe toata lumea **imediat** dar, câteodata, 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 urgenta, 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 primaria 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. aveti obligatia sa completati o imputernicire – anexata si sa achitati taxa necesara eliberarii adeverintei (veti primi chitanta).
5. **alte documente importante:** bilet de iesire din spital, investigatii paraclinice si alte documente medicale, daca sunteti pacient cronic

Conform Contractului Cadru in vigoare, privind conditiile acordarii asistentei medicale in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate, bolnavii care nu dovedesc calitatea de asigurat printr-unul din actele mentionate mai sus si nu reprezinta urgenta medico-chirurgicala, vor beneficia doar de pachetul minimal. Este important sa respectati orice instructiune speciala pe care o primiti in legatura cu internarea dumneavoastra.

La solicitarea personalului va rugam sa puneti la dispozitie datele de identitate corecte, precum si actele ce demonstreaza calitatea dvs. de asigurat. Daca nu sunteti asigurat aveti obligatia sa va asigurati pentru a putea beneficia de ingrijirile medicale necesare.

In timpul spitalizarii, s-ar putea sa fie necesar transferul dvs. intre sectii. Acest lucru se va realiza cu scopul de a imbunatati calitatea ingrijirilor dvs. 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.



## 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 sunteti 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 urgenta, 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 apartinatorilor/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 ocazionate 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:

- Anuntati-va familia sau ruda cea mai apropiata de externarea dvs. Daca nu aveti mijloace personale (telefon mobil) pentru acest lucru, nicio problema, familia va fi oricum informata de personalul spitalului cu privire la externarea dumneavoastra.
- Solicitati biletul de externare/ scrisoare medicala, in dublu exemplar, – cu una din copii urmand sa va prezentati la medicul de familie pentru inregistrare si eliberarea eventualelor retete 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 sau la externare.
- Interesati-va daca aveti nevoie de o programare la Ambulatoriu sau de tratament prelungit.

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

1. Pacientii au dreptul la ingrijiri medicale de cea mai inalta calitate de care societatea dispune, in conformitate cu resursele umane, financiare si materiale.
2. Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoana umana, fara nici o discriminare.
3. Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum si la modul de a le utiliza.
4. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identitatii si statutului profesional al furnizorilor de servicii de sanatate.
5. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra regulilor si obiceiurilor pe care trebuie sa le respecte pe durata spitalizarii.
6. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra starii sale de sanatate, a interventiilor medicale propuse, a riscurilor potentiale ale fiecarei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului si nerespectării recomandarilor medicale, precum si cu privire la date despre diagnostic si 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 urgenta, peronalul 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 vieti sexuale normale si sanatatii reproducerii, 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 (pijama, 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 conduita 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 manifeste un comportament adecvat 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, decat 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 în spital este permis numai în timpul programului de vizită, conform orarului stabilit, și cu respectarea Ordinului 3670 din 06 decembrie 2022, în următoarele condiții, cu exceptia sectiei ATI\*:

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

**\*Vizitarea pacienților în secția ATI este permisă 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, respectandu-se masurile de prevenire și combatere a răspândirii infecțiilor iar în secțiile/compartimentele în care se află internate 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 situatia epidemiologica).

### **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 oricăror 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 unitățile sanitare publice.

**7.3. La nivelul Spitalului Municipal de Urgență Roman, aparținătorii pot discuta cu medicul curant, respectând programul:**

**Luni – Vineri      08:00 – 10:00 – în 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 registrul 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 către cadrul medical desemnat

(halat, papuci de unica folosință și după caz, mască chirurgicală în caz de simptomatologie respiratorie). Este interzisă prezența vizitatorilor neechipați corespunzător în saloanele secțiilor/ compartimentelor;

c) să respecte instrucțiunile personalului unității sanitare privind măsurile interne de prevenire a transmiterii infecțiilor, aduse la cunoștință de cadrul medical desemnat;

d) pentru pacienții deplasabili, aceștia vor fi anunțați să primească vizita aparținătorilor pe holul central, în zona special amenajată vizitelor. Aparținătorii pacienților care se deplasează vor fi înregistrați în registrul de vizitator și instruiți cu privire la măsurile de prevenire și limitare a transmiterii infecțiilor;

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 următoarele obligații:** În situația în care programul de vizită este suspendat în caz de evenimente epidemiologice sau în situații 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 pacienților.

## **VIII. CIRCUITUL VIZITATORILOR ÎN SPITALUL MUNICIPAL DE URGENTĂ ROMÂN**

- Accesul se va face pe poarta principală;
- Serviciul de pază va dirija vizitatorii și va oferi informații cum au acces și pot ajunge să viziteze pacienții;
- Accesul se va face prin zona de ambulatoriu integrat - parter, către zona triaj central, lifturi sau acces pe scarile principale, până la secția /compartimentul unde trebuie să ajungă ;

- 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 sancționată 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;
- Prezența vizitatorilor în salon pe perioada efectuării tratamentelor sau a altor manevre medicale, atât pacientului care este vizitat cât și pentru ceilalți pacienți internați în 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 însoțiți și supravegheați permanent de către un adult.
- În incinta spitalului, fără acordul scris al conducerii spitalului: 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 fara echipament de protectie: masca, halat uf. botoșei;
- Folosirea altor circuite de acces in afara circuitelor stabilite pentru vizitatori;
- Să folosească alte lifturi, in afara liftului special destinat pentru vizitatori, care poate fi accesat de la parterul cladirii;
- Să își lase obiectele personale nesupravegheate, indiferent de zona în care se află, spitalul nefiind responsabil de dispariția acestora.
- Intrarea in afara programului de vizita stabilit de spital
- Folosirea telefoanelor mobile cu camera foto si a camerelor video, in scopul filmarii, 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 in curtea spitalului este permis numai in cazuri de urgenta. Spitalul detine si facilitati de parcare pentru autovehiculele straine sau ale apartinatorilor, dar acestea nu pot fi parcate doar dupa ora 13:00, in cursul saptamanii, de luni pana vineri si sambata si duminica intre 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	0720056249
2	Centrala fix	0233740639
3	Centrala mobil	0787543822
4	Anatomie patologica	0733682664
5	ATI	0742242042 0733682648
6	Bloc operator	0733960770
7	Boli infectioase - sectie	0733682659
8	Boli infectioase - ambulator	0233734742
9	Cardiologie - sectie	0731355835
10	Cardiologie - ambulator	0751355835
11	Centru de Sanatate mintala -CSM	0767246440
12	Chirurgie generala - sectie	0733682646
13	Chirurgie generala - sala operatii	0733960770
14	Chirurgie generala – ambulator	0724061823
15	Chirurgie infantila - sectie	0731355849
16	Chirurgie infantila - ambulator	0785613271
17	CPU (Compart. Primiri Urgente)	0733682642
18	Dermatologie - sectie	0733682660
19	Dermatologie - ambulator	0731355836
20	Dispensar TBC	0720056250
21	Endocrine - sectie	0733682653
22	Endocrine - ambulator	0731355842
23	Farmacie spital	0733682661
24	Laborator analize medicale	0733682663
25	Laborator radiologie	0733682662
26	Laborator radiologie - CT	0745526778
27	Medicina interna -sectie	0733682643
28	Medicina interna- ambulatoriu	0731355852
29	Nefrologie - ambulatoriu	0733960769

Nr.crt	Utilizator	Nr telefon
30	Neonatalogie - sectie	0733682655
31	Neonatalogie - TI	0745526716
32	Neurologie - sectie/ ambulator	0733682651
33	Oftalmologie - sectie	0733682645
34	Oftalmologie -ambulator	0233740639
35	OG - ambulator	0731355841
36	OG- sectie	0763722100
37	OG-sala nasteri	0742238173
38	Oncologie - sectie	0733682657
39	Oncologie - ambulator	0731355839
40	ORL - sectie	0733682650
41	ORL - ambulator	0763649795
42	Ortopedie -sectie	0733682647
43	Ortopedie - ambulator	0745517762
44	Ingrijiri Paliative	0745526586
45	Pediatrie – sectie/ambulator	0733682658
46	Pediatrie - POLICLINICA	0742247832
47	Pneumologie sectie/ambulator	0733682652
48	Psihiatrie - sectie	0733682656
49	Psihiatrie - ambulator	0233743377
50	Recuperare	0733682644
51	Urologie/Chirurgie toracica	0767379205
52	Asistent social	0733696587
53	Secretariat	0732882277
54	Purtator de cuvant	0753612990
55	Arhiva	0749202953
56	Serviciu Resurse Umane	0731665522
57	Casierie	0731355824
58	Poarta principala SMUR	0733960767

- 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 își 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 întrebări sau sa cautati lamuriri referitoare la orice subiect care va poate fi neclar.

Pentru interventiile chirurgicale, tratamente, prelevări de probe biologice ce urmeaza sa le suportati in spital, trebuie sa primim consimtamantul 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 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.

## **XI. 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 vi se ceară scuze;
- să doriți să vi se explice ceea ce s-a întâmplat;
- să propuneți anumite schimbări sau îmbunătățiri;
- să vreți să vă asigurați că oamenii își recunosc greșelile;
- să vă 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 ați fost sau ați putea fi afectat în vreun fel de către un serviciu de care ați 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 cauză, să faceți acest lucru.

*Plangerile anonime nu vor fi analizate.*

### **b. Confidentialitate**

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

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

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

În acest scop, vă punem la dispoziție:

- Condica de sugestii și reclamații pe spital, care se află la Triajul central – Birou Informații, unde aveți posibilitatea să faceți o reclamație. Conducerea SMUR va răspunde tot în scris în termen de 30 de zile, sau după ce se va finaliza ancheta necesară.



- 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 dumneavoastra 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:

<i>Functia</i>	<i>Ziua</i>	<i>Program</i>
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 vreți sa adresati multumiri, sau vreți 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 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.



Data : 19.01.2023

Intocmit,

Director Ingrijiri Medicale – *Jr. Chirila Elena*