

GHIDUL PACIENTULUI

Istoricul unitatii noastre

In anul 1975 s-a adoptat Proiectul nr.5000 de construire a unui spital modern sub denumirea de “Spitalul cu 430 paturi si Policlinica Pascani”. Noua cladire, cu sase etaje, amplasata pe o culme domoala de deasupra vaili Siretului, asigura un bun circuit functional, confortul si toate facilitatile unei asistente medicale corespunzatoare. Constructia a inceput in 1977 si a fost data in folosinta la 11 decembrie 1982. De la inaugurare si pana in decembrie 1989 s-a mentinut aceeasi structura organizatorica.

La sfarsitul anului 1989, Spitalul Orasenesc Pascani avea 490 paturi – incluzand si Sectia Exterioara Mircesti cu 60 paturi si 668 salariati, din care: 88 medici si alte 7 cadre cu studii superioare si 323 cadre medii sanitare- numai in oras cu o populatie de 39.495 locuitori. In teritoriul rural, arondat pe 15 circumscripții sanitare, la o populatie de 86.831 locuitori erau incadrate 201 persoane din care 64 medici si 105 cadre medii sanitare. Pe total, revenea un indice foarte bun de asistenta cu paturi: un pat de spital la 207 locuitori si un medic la 831 locuitori.

Dupa 1990, structura organizatorica a Spitalului Municipal Pascani a suferit mai multe modificari prin : transferarea unor activitati la alte autoritati crese, leagane de copii, statie de salvare, dispensare medicale rurale si urbane; reducerea numarului de paturi pana la 320; infiintarea unor sectii si compartimente.

In prezent Spitalul Municipal Pascani functioneaza cu un numar de 385 paturi pentru spitalizarea continua si 25 paturi pentru spitalizarea de zi, iar cabinetele medicale fac parte din ambulatoriul integrat al spitalului. Serviciile medicale asigurate de spital sunt preventive , curative, de recuperare si paliative.

Misiunea noastra

Personalul medico-sanitar din unitatea noastra se obliga :

Sa respecte demnitatea vietii umane.

Sa manifeste compasiune si sa ingrijeasca fara discriminare.

Sa sustina perfectiunea si profesionalismul prin educatie, cercetare si evaluare.

Sa promoveze calitatea, echitatea si responsabilitatea.

Valorile noastre

Respectul pentru pacienti

Îmbunătățirea continuă a calității îngrijirilor

Profesionalismul

Confidențialitatea

Munca în echipă

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 Compartimentului de Primire Urgente ceea ce demonstreaza încrederea populatiei în serviciile oferite de acest compartiment din cadrul spitalului nostru.

Este important ca înaintea luarii hotarârii de a va deplasa la C.P.U. 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.P.U. 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.P.U. 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.P.U., 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 Compartimentul de Primire Urgente. 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 Compartimentului de Primire Urgente sau se va solicita prezenta acestuia la C.P.U.

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 Compartimentul 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 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:

- bilet de internare de la medicul de specialitate din Ambulatoriul de Specialitate
- buletin de identitate;
- 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;

In 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.

In Compartimentul de Primire Urgente 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 lasate la caseta de valori din CPU sau din sectia unde sunteti internat, pe baza unui PV de predare – primire ; la externare veti primi obiectele inapoi. Totusi, 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 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.

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

Reguli de vizitare

Grija fata de pacieni 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 pacieniti si pe vizitatori sa respecte orele de vizita. In Spitalul Municipal de Urgenta Pascani vizitarea pacientilor se poate face zilnic de la orele 13-20,00.

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

În interesul securitatii, combaterii si prevenirii incendiilor si din cauza spatiului redus al sectiei, uneori vizitatorilor li se poate cere sa praseasca spitalul. Doar cel mult doua persoane pot vizita un pacient în acelasi timp. Aceasta problema ramâne la decizia medicului sef al fiecărei sectii.

Copiii care își viziteaza rudele în spital trebuie sa fie însoiti si supravegheati tot timpul de catre un adult.

Vizitatorilor li se va cere sa plece imediat dupa 18:00 si numai prin holul principal de la intrare, astfel încât sa se permita personalului sa pregateasca pacienii pentru noapte.

Vizitatorilor si rudelor li se cere sa sprijine personalul pentru a se asigura ca toti vizitatorii pleaca în momentul în care li s-a cerut acest lucru.

Vizitatorilor li se cere sa ia la cunostinta regulile de igiena a mâinilor si sa accepte sfaturile personalului din spital în legatura cu protocolul de tinere sub control a infectiilor, ca de exemplu gastroenterita virala (sa poarte îmbracaminte de protectie pe care au primit-o de la intrarea în spital, sa se spele pe mâini etc.). Daca sunteti racit, aveti gripa sau nu va simtiti bine, este indicat sa nu faceti vizite in spital.

Reguli speciale de vizitare

Puteti obtine aprobari speciale pentru vizite în afara programului obisnuit de la medicul sef de sectie în cauza. Aprobările sunt acordate numai în cazuri de boli grave sau pentru a nu îngreuna situatia rudelor. In spital functioneaza sectii in care pacientii necesita ingrijiri speciale : sectia Nou-nascuti , sectia Terapie Intensiva precum si blocurile operatorii , sali de nastere , laborator analize medicale care necesita o restrictionare atenta a accesului pe acest palier.

Securitatea mediului spitalicesc

Folosirea telefoanelor mobile cu camera foto este strict interzisa.

Folosirea camerelor video în scopul filmarii este strict interzisa.

În anumite situatii, acest lucru poate fi permis numai cu aprobare, iar o asistenta sau alt membru al personalului va monitoriza filmarea.

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, paza sau gardianul vor fi chemati.

Transport si acces

Spitalul Municipal Pascani este situat pe strada Gradinitei, nr. 5 si se poate ajunge la el cu mijloacele retelei de transport în comun care deservesc orasul atat catre gara cat si dinspre aceasta.

Din gara:

Autobuz până în stația Petrom. De aici traversati strada si va deplasati spre intersectia dintre Str. Stefan cel Mare si Str. Gradinitei.

Spitalul este pe partea stanga a străzii, la intersectia dintre str. Gradinitei cu str. Stefan cel Mare.

Cu taxiul:

O stație de taxiuri este situată în fața Spitalului și în zonele principale ale orașului, inclusiv la gară și autogară.

Parcari

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 in curtea din spate unde este amenajata o parcare pentru autovehicule.

Coborarea/Preluarea pacientilor

Va rugam sa luati la cunostinta ca preluarile cu targa, sau scaunul cu rotile sunt disponibile atat la intrarea unde exista acces pentru autosanitarele ce se adreseaza Compartimentului de Primire Urgente cat si la intrarea prin Ambulatorul de Specialitate .

Facilitatile spitalului

Servicii religioase

Spitalul pune la dispozitie pacientilor, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox , avand calitatea de angajat al unitatii noastre. De asemenea , in curtea unitatii noastre s-a ridicat un salas religios, la care puteti apela pentru slujbele oficiate de acelasi preot.

Serviciul postal

Scrisorile sosite la secretariatul unitatii noastre sunt distribuite zilnic în sectii. Scrisorile / pachetele pentru pacienti trebuie adresate în felul urmator:

Numele pacientului

Sectia / Unitatea

Spitalul Municipal Pascani, Strada Gradinitei, nr. 5 localitatea Pascani, judetul Iasi, cod postal 705200

Daca doriti sa trimiteti o scrisoare, va rugam sa cereti acest lucru unui membru al personalului, iar acesta va va facilita accesul la serviciile postale din unitatea noastra.

Telefoane

Toate sectiile au acces la telefonie , prin centrala telefonica a spitalului.

Programul sectiei

Fiecare sectie are un program zilnic care a fost conceput astfel încât personalul medical sa va îngrijeasca pe dvs. si pe ceilalti pacienti cu maximum de eficienta. La sosire, veti fi întâmpinat de un membru al personalului ,de asistente care va va conduce la patul dvs.

La sosirea in sectie

Dupa sosirea în sectie, un medic va va examina. Acesta trebuie informat de eventuala medicatie pe care deja o luati.

Când va internati, va rugam sa aduceti reteta cu dvs. Orice medicatie pe care o aveti trebuie predada personalului medical / de asistente de la internare. Pe perioada spitalizarii, medicul dvs. poate recomanda teste si proceduri care se efectueaza în

alte departamente si pentru care trebuie sa fiti disponibil. De aceea, este recomandabil sa ramâneti în apropierea sectiei dumneavoastra si sa nu parasiti zona unde ati fost internat.

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 orele urmatoare :

Micul dejun: 8.00 - 9.00

Pranz: 13.00 - 14.00

Cina: 18.00 - 19.00

Retineti ca Spitalul Municipal Pascani îi sfatuiesc pe vizitatori sa evite introducerea în spital a oricarui tip de mâncare.

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.

Accesul la informare

Pe durata tratamentului, trebuie sa va simtiti liber sa discutati despre conditia dvs. cu doctorul, asistenta, asistentul social . 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 ce urmeaza sa le suportati in unitatea noastra , trebuie sa primim acordul dvs., acesta facandu-se prin semnarea unui model de protocol pe care il prezentam pentru fiecare sectie in parte dupa cum urmeaza :

Consimtamantul informat al pacientului pentru interventii chirurgicale (Sectii chirurgicale)

Consimtamantul informat al pacientului (Sectii medicale)

Consimtamantul informat al pacientului pentru anestezie (Sectia A.T.I.)

Consimtamantul informat pentru transfuzie.

Consimtamantul informat pentru endoscopie digestive superioara.

Consimtamantul informat pentru colonoscopie.

Drepturile pacientului

PRINCIPALELE NUMERE DE TELEFON ALE SPITALULUI

Centrala telefonica principala: 0232 / 763600

Fax : 0232/765060

FEED – BACK

Daca aveti cuvinte de lauda la adresa spitalului ori serviciilor de care ati beneficiat sau daca doriti sa ne informati cu privire la orice tip de deficiente pe care ati observat-o , va rugam sa nu ezitati sa ne contactati prin site-ul de internet al spitalului: www.spitalulmunicipalpascani.ro, unde veti avea posibilitatea de a trimite direct mesaje, sau e-mail: spitalulmunicipalpascani@yahoo.com. Tot pe site vi se

ofera posibilitatea sa raspundeti la mai multe intrebari satandard, sau puteti raspunde la intrebarile propuse de noi in cadrul Chestionarului de satisfactie .

Chestionarul de satisfactie

Sugestii si reclamatii

Informatii ce va pot fi utile în cazul în care doriti sa faceti propuneri de îmbunatire a calitatii serviciilor pe care vi le oferim sau în cazul în care doriti sa faceti o plângere sau sa adresati multumiri.

Personalul Spitalului Municipal Pascani , face tot ce-i sta în putinta pentru ca sa beneficiati de servicii de calitate ,un tratament rapid, corect si adecvat. Cu toate acestea, câte-odata se întâmpla sa nu fiti multumit de calitatea unui tratament oferit dumneavoastra, unui membru al familiei sau unui prieten.

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

- sa faceti o propunere în vederea îmbunatatirii serviciilor pe care le oferim, sau
- sa faceti o plângere în care sa mentionati nemulțumirea cu privire la calitatea aceluia tratament sau serviciu primit

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor, va va ajuta sa rezolvati problema în cel mai scurt timp. În fiecare sectie, compartiment, serviciu, din cadrul Spitalului Municipal Pascani, exista un responsabil cu asigurarea calitatii serviciilor. În serviciul de garda, responsabil cu asigurarea calitatii serviciilor este medicul de garda din sectia respectiva.

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor si medicul de garda ar putea sa va lamureasca sau sa va îndrume pentru solutionarea problemelor dumneavoastra, sau sa va ofere informatii despre modul în care puteti face o plângere.

Cum sa faceti o plângere

Înainte sa faceti o plângere este bine sa va gânditi la rezultatul pe care doriti sa-l obtineti si sa cereti clar acest lucru înca de la început. Ati putea:

- sa vreti sa vi se ceara 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 aceeasi greseala.

Cine poate face o plângere

Puteti face o plângere în cazul în care sunteti pacient si ati fost sau ati putea fi afectat în vre un 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.

Confidentialitate

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

Rezolutia locala

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor sau, dupa caz, medicul de garda vor depune toate eforturile sa ajungeti imediat la rezultatul pe care vi l-ati propus. Cu toate acestea , în cazul în care nu sunteti 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. Dupa inregistrarea plangerii, comisia de solutionare a reclamatiiilor numita prin decizia managerului 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.