

EȘTI ÎN SIGURANȚĂ!

Ai ales Spitalul Băneasa, primul și singurul spital cu maternitate din România acreditat JCI pentru calitatea îngrijirii și siguranța pacientului



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE



Organization Accredited by
Joint Commission International

1

CÂND ȘTII TOT CE URMEAZĂ SĂ SE ÎNTÂMPLE, EȘTI LINIȘTITĂ

Ghidul mamei

GRIJA NOASTRĂ ESTE SĂNĂTATEA TA ȘI A COPILULUI TĂU!

Ne bucurăm să-ți fim alături în unul dintre cele mai frumoase momente din viața ta. Mai mult decât atât, vrem să îți mulțumim că ai avut încredere în noi și ai ales să lași în mâinile personalului din Spitalul Băneasa venirea pe lume a bebelușului tău.

Pentru noi este important ca tu și copilul tău să fiți în siguranță.

Și, fiindcă vrem ca tu să fii liniștită în acest moment, important este să știi că totul decurge bine. Din acest ghid poți afla toate etapele nașterii bebelușului tău. Dacă mai ai și alte nelămuriri ne poți întreba cu încredere.



PASUL 1 E TIMPUL SĂ TE CAZEZI ÎN REZERVĂ

În momentul sosirii în spital, după procedura de internare din camera de gardă care durează aproximativ 60 minute, vei fi cazată într-o rezervă. Aici, vei găsi tot ce ai nevoie pentru întreaga perioadă a spitalizării:



| în rezervă găsești cămașa de sală, cămașa de alăptat, halat, papuci de unică folosință.



| în baie găsești prosoape și produse cosmetice iar în dulapul din baie vei găsi tampoane, lenjerie intimă de unică folosință și șervețele umede.



Asistenta care te-a condus și ți-a prezentat rezerva, îți va da și informații despre **sistemul Nurse Call situat atât deasupra patului din rezervă, cât și în baie. Prin apelarea acestuia, vei putea solicita ajutorul dacă ai nevoie de ceva, atât de natură medicală, cât și administrativă.**



PASUL 2 PREGĂTIREA PREOPERATORIE



După ce te-ai acomodat cu rezerva, trebuie să-ți înlocuiești hainele de stradă cu cele din spital, pe care le găsești în dulap. Pentru siguranța ta, înainte de a intra în sala de operație, vei face un duș, așa cum este indicat pe ușa de la baia din rezervă și detaliat de către asistentă. Apoi îți vei pune cămașa de sală, papucii și la nevoie halatul, renunțând complet la lenjeria intimă.



Ulterior, asistenta care se ocupă de tine începe pregătirea preoperatorie care constă în montarea unei branule și a unei perfuzii, cu acordul medicului și conform protocoalelor medicale din cadrul spitalului nostru.

Dacă ai ales să naști prin cezariană, medicul va veni conform programării, iar dacă ai ales să naști pe cale naturală, vei fi mutată în sala de nașteri conform indicațiilor.



PASUL 3 PRIMA ÎNTÂLNIRE CU BEBELUȘUL TĂU

În funcție de situația în care te afli la momentul internării, vei fi mutată fie în rezervă, fie direct în sala de nașteri.

NAȘTEREA NATURALĂ

Dacă vei fi îndrumată către rezervă, vei aștepta până când medicul curant/medicul de gardă va hotărî să fii transferată în sala de nașteri, în funcție de situația locală și de stadiul travaliului.



Aici, te va însoți în permanență o moașă care îți va oferi suportul necesar pe tot parcursul travaliului și a nașterii. Te va pune la curent cu situația ta și va ține legătura cu medicul curant/medicul de gardă.



În funcție de alegerile pe care le-ai făcut pentru desfășurarea travaliului și de starea ta generală, medicul anestezist îți va monta cateterul peridural. De asemenea, se vor încerca diverse poziții pentru un travaliu cât mai ușor, adaptat nevoilor tale.



Personalul medical îți va oferi sprijinul necesar pentru ca venirea pe lume a bebelușului tău să se desfășoare în deplină siguranță, așa cum este normal. Pentru asta, pe toată durata nașterii trebuie să ascuți sfaturile personalului medical.



Dacă echipa medicală formată din medicul neonatolog și asistentul de neonatologie consideră că nu există niciun risc din punct de vedere medical, atunci îți vei putea ține bebelușul în brațe chiar din primele momente de la naștere.



Echipa medicală îi va face nou-născutului o primă evaluare a stării de sănătate, cântărire, măsurare și vaccinare în secția de neonatologie, iar apoi va fi adus la tine de către asistenta de neonatologie, pentru a încerca o primă alăptare cât mai curând, în funcție de starea ta.

Dacă te simți bine după naștere și dacă medicul curant/medicul de gardă evaluează conform criteriilor internaționale medicale că starea ta de sănătate este bună, la 2 ore de la naștere vei fi transferată înapoi la rezervă.



Cu acordul medicului curant și al directorului medical al spitalului, soțul tău poate să-ți fie alături 30 de minute la naștere naturală, ulterior poate urca la etajul 4, la secția de neonatologie, să vadă bebelușul prin geamul secției. Acesta va fi însoțit de o asistentă pentru a se schimba în costum de spital. Asigură-te că soțul a obținut toate acordurile necesare.



Pentru o bună desfășurare a procedurilor/circuitelor medicale pe parcursul travaliului și nașterii, recomandăm ca soțul tău să evite următoarele situații: conversațiile telefonice în holul sălii de naștere, deplasarea pe holul sălii de naștere, părăsirea sălii de naștere pentru a merge la rezervă și înapoi.



De asemenea, un lucru important este respectarea cerințelor personalului medical din sala de nașteri chiar și în cazul în care soțul este rugat să părăsească sala.



NAȘTEREA PRIN OPERAȚIE CEZARIANĂ

Asistenta te va conduce în Blocul Operator, de unde vei fi preluată de către asistentele specializate.



În sala de operație vei petrece în medie 1-1,5 ore. Apoi, vei fi mutată în salonul postoperator timp de minim 6 ore, unde te vei afla în grija asistentei de terapie intensivă. În funcție de situația medicală în care te afli, medicul ATI va decide momentul potrivit pentru a fi mutată înapoi în rezervă.



Îți poți vedea bebelușul pentru puțin timp în sala de operație, imediat după naștere. La scurt timp de la momentul în care ai ajuns în salonul postoperator, îl vei putea ține în brațe. El va fi adus de asistenta de neonatologie pentru a fi alăptat pentru prima dată.



Intervalul în care îți vei putea ține în brațe bebelușul în salonul postoperator este de regulă 10-15 minute la un interval de 2-3 ore, dacă starea de sănătate o permite.



Tatăl poate participa 15 minute la operația de cezariană, cu acordul medicului curant. Tăticul are acces în fața acvariului pentru a putea vedea bebelușul după naștere.



De asemenea, doar mama își va da consimțământul pentru vaccinurile care se fac bebelușului în prima oră de viață, urmând să semneze documentele necesare pentru administrarea acestora.

Accesul persoanelor apropiate în salonul postoperator:

Din motive de asepsie, cât vei sta în salonul postoperator nu sunt permise vizitele. Ne dorim ca cei apropiați să știe că persoana dragă lor se află în siguranță și că este foarte bine îngrijită de asistentele medicale.



PASUL 4 ZILELE POSTNATALE

Pentru noi, grija față de pacienți este importantă, așa că vei fi vizitată în fiecare zi după naștere de medicul de gardă pentru a se asigura că starea ta de sănătate este bună. Mai mult decât atât, medicul neonatolog te va vizita pentru a-ți oferi informații despre bebelușul tău.

PROGRAMUL PE CARE ÎL VEI URMA PE PARCURSUL INTERNĂRII

În aceste zile, o să primești consiliere pentru alăptarea și igiena bebelușului (schimbat, băiță). De asemenea, suntem alături de tine pentru a-ți răspunde la întrebările legate de starea ta sau a copilului tău.

INTERVAL ORAR	PROGRAM PACIENTĂ INTERNATĂ ÎN SPITALUL BĂNEASA
07:30 - 08:30	mic dejun
09:00 - 11:00	vizita medicului neonatolog
09:00 - 11:00	vizita medicului ginecolog
09:00 - 12:00	curățenie zilnic și ori de câte ori este necesar
10:00 - 13:00	vizita personalului pacient care ziua 1 - vizita consilierului în lactație ziua 2 - băița demonstrativă a bebelușului ziua 2 sau ziua 3 - vizita consilierului în psihologie servicii opționale contra cost: masaj, montare cercei, a doua ședință de consiliere în lactație
10:00 - 15:00	culegere date certificat constatator nou născut
12:30 - 13:30	prânz
13:30 - 15:00	program odihnă
16:00 - 17:30	program odihnă
17:30 - 18:30	cină
18:30 - 21:00	vizita medicului ginecolog (valabil doar pentru pacientele cu o situație medicală specială)
14:00 - 18:00	program vizită aparținători

Dupa ora 18.00, nu mai este permis accesul vizitatorilor în spital. Nu este permisă vizita a mai mult de 1 persoană în același timp la rezerva pacientului. Nu este permis accesul copiilor în spital.

INTERVAL ORAR	PROGRAM ÎN ZIUA EXTERNĂRII
07:30 - 08:30	mic dejun
09:00 - 10:00	vizita medicului ginecolog de gardă
10:00 - 11:00	vizita medicului neonatolog
12:00 - 15:00	achitarea serviciilor medicale suplimentare și ridicarea documentelor medicale (certificat medical constatator al nou-născutului și bilet de externare pacientă)



PROGRAM DE ÎNGRIJIRE A NOU-NĂSCUTULUI ÎN MATERNITATE



Imediat după naștere, echipa formată din medicul neonatolog și asistenta de neonatologie îi va acorda îngrijirile necesare bebelușului. De asemenea, va lua toate măsurile de reanimare/resuscitare natală în cazul în care intervine o complicație.



În primele 5 minute de viață, bebelușul va primi “nota” de naștere (scorul Apgar). Apoi, asistenta îi va pune la mână două benzi de identificare - una cu numele și data nașterii bebelușului și cealaltă cu numărul de înregistrare a fișei de observație a mamei - și îl va duce în salonul de neonatologie, pentru supraveghere în perioada de adaptare (minim 2 ore).



Aici, bebelușul va fi măsurat și cântărit și i se va administra intramuscular, într-o coapsă, vaccinul antihepatita B, și în cealaltă coapsă vitamina K pentru prevenirea bolii hemoragice. Înainte de externare, i se va administra intradermic, în brațul stâng, vaccinul BCG antituberculoză. Manevrelor injectabile se efectuează numai cu acordul tău sau al soțului.



Dacă este stabil clinic, bebelușul va fi adus la tine pentru a încerca prima alăptare, în sala de naștere sau în salonul postoperator. Se recomandă alăptarea la un interval de aproximativ 2-4 ore.



După perioada în care ai fost supravegheată postpartum/postoperator, bebelușul poate fi mutat cu tine în cameră. Asistenta de neonatologie îl va verifica periodic, iar ție îți va explica tehnicile de îngrijire și alimentație (alăptare, toaleta bontului ombilical, a ochilor, a regiunii fesiere, schimbarea scutecului de unică folosință) și te va ajuta să îi faci baie în ziua dinaintea externării.



Rezultatul screeningului metabolic este gata în aproximativ 3-4 săptămâni și poate fi vizualizat pe www.reginamaria.ro cu codul de pacient și codul web (treceți pe foaia de analize) sau se poate ridica de la recepția maternității. În cazul unui rezultat modificat, medicul neonatolog va contacta părinții. Rezultatul testului screening audiologic (efectuat la 2-3 zile de la naștere) va fi comunicat la externare pentru copilul născut la termen și înainte de externare pentru copilul născut prematur.



Vizitele (rude, prieteni): Pentru a te recupera cât mai repede după naștere, îți recomandăm să primești un număr restrâns de vizitatori. De asemenea, e important ca durata vizitei să fie cât mai scurtă. Timpul petrecut cu bebelușul, alăptarea și implicarea cresc șansele instalării mai rapide a lactației și a încrederii în propriile abilități de îngrijire a bebelușului după externarea din maternitate. Nu este permisă vizita a mai mult de 1 persoană în același timp la rezerva pacientului.



PASUL 5 EXTERNAREA



În cursul dimineții, medicul neonatolog va pregăti biletul de externare și va completa carnetul de vaccinare al bebelușului tău. De asemenea, dacă ai întrebări despre următorii pași în creșterea copilului, el te va ajuta să le lămuriești.



Înainte de a merge acasă împreună cu bebelușul tău, vino în recepția spitalului în momentul în care formalitățile de externare sunt pregătite. După ce vei fi anunțată, se pot achita la recepție serviciile medicale primite pe perioada spitalizării.



Acum este momentul să îți programezi bebelușul la consultațiile pe care ți le recomandă medicul neonatolog la externare.



Pentru tine, recomandăm să îți faci programare la medic pentru controlul de după cele 6 săptămâni de la naștere.

2

**CÂND EȘTI ÎNTR-UN SPITAL,
REGULILE TE AJUTĂ SĂ FII
SĂNĂTOS**

Ghidul pacientului

ACORDĂM CEA MAI MARE ATENȚIE SĂNĂTĂȚII TALE!

Aici sunt câteva reguli de urmat pentru pacienții noștri:

Spitalul Băneasa din Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA (denumit în continuare Spitalul) este o instituție medicală de prestigiu pentru care normele de siguranță și igienico sanitare sunt cele mai importante. În vederea asigurării conformității cu standardele noastre de calitate, siguranță și confidențialitate pe parcursul internării în Spital, îi rugăm pe pacienții noștri cât și pe aparținătorii lor să respecte următoarele reguli minimale:



Este necesar ca pacienții să se prezinte la consultații / intervenții / internare la ora stabilită conform programării sau vor fi anunțați de către Recepție sau Biroul de Internări, în cazul în care programarea trebuie anulată sau modificată.



La internarea în Spital, pacienții vor prezenta la Recepție / Biroul de internări, toate documentele solicitate în vederea internării.



Pe parcursul internării în Spital, pacienții vor purta doar lenjerie adecvată, pusă la dispoziție de către Spital (ex. pijama, halat, papuci). Îmbrăcămintea de Spital pusă la dispoziția pacienților, se va folosi doar de către aceștia.

În vederea oferirii unor servicii / îngrijiri medicale complete și conforme cu starea de sănătate, rugăm pacienții să ofere personalului medical toate informațiile relevante pe care le dețin despre starea de sănătate proprie, spitalizările anterioare, medicația luată anterior spitalizării sau care trebuie să fie continuată în spital precum și informațiile de orice altă natură (regimuri alimentare și stil de viață, apartenența religioasă, valori culturale, etnice etc.)

Medicația proprie va fi predată asistentului medical de secție și se va administra doar cu acordul medicului curant sau de gardă. Este foarte important să respectăm această regulă pentru a evita eventualele interacțiuni dintre medicamentele prescrise în spital și cele pe care le iei în mod curent.



Pacienții vor avea un comportament adecvat și un limbaj politicos, vor respecta personalul medical și administrativ al Spitalului și normele de funcționare ale acestuia, precum și pe ceilalți pacienți internați.



Îi rugăm pe pacienții noștri să respecte perioadele de odihnă ale celorlalți pacienți internați în Spital și să nu producă zgomote de orice natură (ex.: sonorul echipamentului audio-video sau aparatelor de comunicații) și să nu inițieze acțiuni care pot produce disconfort pacienților internați și celorlalte persoane din jur.



Medicația proprie trebuie predată personalului medical de pe secția unde vei fi internată.



Florile în ghiveci nu sunt permise în spital.



Pompele de sân, prosoapele, halatele și costumașele nou-născuților sunt puse la dispoziția pacienților doar pentru perioada internării. Pierderea, deteriorarea sau lipsa lor în momentul externării va duce la achitarea lor de către pacientă.



Rugăm pacienții să păstreze curățenia în saloane, coridoare și orice altă dependență a Spitalului pe care o vor folosi.



În incinta Spitalului sunt interzise introducerea țigărilor și fumatul, precum și introducerea și consumul de băuturi alcoolice.



Pacienții nu au voie să utilizeze în incinta spitalului substanțe / obiecte inflamabile, care pot provoca incendii (ex: lumânări) sau orice alte substanțe / obiecte care pot afecta siguranța lor și a altor pacienți, a personalului medical și administrativ, precum și siguranța Spitalului.



Rugăm pacienții să evite orice acțiune care poate avea drept consecință distrugerea, alterarea sau sustragerea mobilierului, aparatelor electronice sau a tuturor dotărilor / bunurilor din dotarea Spitalului.



Filmarea / fotografierea nou-născutului în secția de neonatologie vor fi permise doar pentru propriul copil, fără cadre de ansamblu.



Nu sunt permise fotografierea altor pacienți, a personalului medical și administrativ din Spital.

Din motive de siguranță nu sunt permise:



Blocarea / încuierea ușii de la rezerva în care este cazat pacientul.



Fotografierea saloanelor, cabinetelor, blocului operator sau a oricăror încăperi / dependințe din cadrul Spitalului.



Pentru siguranța pacienților, ușile tuturor balcoanelor și ferestrelor din rezervă au piedici și nu este permisă demontarea lor.



Pacienții vor beneficia de mâncarea pusă la dispoziție de Spital; din motive de siguranță medicală nu sunt permise alimente aduse din afara Spitalului.

Pacienții nu vor părăsi Spitalul pe durata internării, decât în următoarele situații:



- cazurile recomandate de medic (consulturi sau analize la alte unități sanitare)
- ieșiri din incinta Spitalului aprobate de medic. În acest caz, rugăm pacienții să anunțe asistentele medicale sau recepția când intenționează să plece și să estimeze durata deplasării.
- în toate situațiile, pacienții au posibilitatea să se deplaseze în spital, cu condiția respectării orelor de vizită stabilite de medici și a evitării ariilor în care accesul este interzis.



Recomandăm pacienților să evite pe cât posibil deplasarea în spital în lipsa unui însoțitor.



În caz de incendiu, rugăm pacienții să respecte următoarele instrucțiuni:

- să **NU folosească lifturile.**
- să **NU intervină la instalațiile electrice.**
- să **NU blocheze sistemele de închidere automată a niciunei uși de acces.**

Persoanele responsabile cu cazurile de urgență se vor deplasa la fața locului pentru a stabili natura incendiului și pentru a acționa până la ajungerea pompierilor.

Dacă evacuarea este necesară, îi rugăm pe pacienți să se conformeze ordinelor pe care le primesc.

În plus, față de regulile enumerate mai sus, atât pacienții cât și aparținătorii lor trebuie să urmeze în orice moment toate dispozițiile și normele interne ale Spitalului, aduse la cunoștință de către personalul medical și administrativ al Spitalului.

Orice sugestie din partea pacienților noștri va fi tratată cu seriozitate în îmbunătățirea serviciilor medicale și administrative ale Spitalului.

3

**E IMPORTANT SĂ ȘTII
CUM SĂ TE PORȚI
ÎN PREAJMA PACIENȚILOR**

Ghidul vizitatorului

GHID DE SIGURANȚĂ PE PARCURSUL VIZITEI ÎN SPITALUL BĂNEASA

Aici sunt câteva reguli de urmat pentru vizitatorii noștri:

Spitalul Băneasa din cadrul Rețelei REGINA MARIA (denumit în continuare Spitalul) este o instituție medicală de prestigiu pentru care normele de siguranță și cele igienico-sanitare sunt cele mai importante. În vederea respectării standardelor noastre de calitate, siguranță și confidențialitate pe parcursul vizitei în Spital, vizitatorii trebuie să respecte următoarele reguli minimale:



Vizitele în Spital sunt permise doar cu echipament adecvat pus la dispoziție de către Spital (ex. botoși de unică folosință). Vizitatorii vor avea întotdeauna o ținută decentă. Pentru o recuperare cât mai repede după naștere, recomandăm pacientelor un număr restrâns de vizitatori. De asemenea, e important ca durata vizitei să fie cât mai scurtă. Nu este permisă vizita a mai mult de 1 persoană în același timp la rezerva pacientului.



Nu este permisă administrarea de tratamente medicale pacientului internat fără indicație din partea medicului curant. Este important să respecti această regulă pentru a evita posibilele interacțiuni dintre medicamentele prescrise în spital și cele administrate fără informarea personalului medical.



Din motive de siguranță, vizitele în Spital nu sunt permise dacă vizitatorii suferă de viroze respiratorii sau alte boli infecto-contagioase.



Accesul în Spital cu animale de companie este interzis.



Vizitatorii vor avea un comportament adecvat și un limbaj politicos, vor respecta personalul medical și administrativ al Spitalului și normele de funcționare ale acestuia, precum și pe ceilalți pacienți internați. Vizitatorii vor respecta perioadele de odihnă ale pacienților internați în Spital la îndrumarea personalului Spitalului, nu vor produce zgomote de orice natură (ex.: sonorul echipamentului audio-video sau aparatelor de comunicații) și nu vor iniția acțiuni care pot produce disconfort pacienților internați și celorlalte persoane din jur.



Florile în ghiveci NU sunt permise în spital. Poți aduce flori pacientelor, dar pentru că ele conțin alergeni și nu sunt recomandate în preajma nou-născuților, ele vor fi amplasate pe hol, în afara rezervei.



Pacientul internat beneficiază de mâncarea pusă la dispoziție de spital, nefiind permise alimente aduse din afara spitalului.



Vizitatorii vor păstra curățenia în saloane, coridoare și orice altă dependință a Spitalului pe care o vor folosi.



În incinta Spitalului sunt interzise introducerea țigărilor și fumatul, precum și introducerea și consumul de băuturi alcoolice. Este interzis accesul persoanelor aflate sub influența băuturilor alcoolice.



Vizitatorii nu au voie să utilizeze în incinta spitalului substanțe / obiecte inflamabile, care pot provoca incendii (ex.: lumânări) sau orice alte substanțe / obiecte care pot afecta siguranța pacienților, a personalului medical și administrativ și a Spitalului.



Nu vor întreprinde nici o acțiune care poate avea drept consecință distrugerea, alterarea sau sustragerea mobilierului, aparatelor electronice sau a tuturor dotărilor / bunurilor din dotarea Spitalului.



Îmbrăcămintea de Spital pusă la dispoziția pacienților, se va folosi doar de către aceștia, vizitatorii vor purta în permanență botoși de unică folosință.



Aparținătorii nu au acces în post operator.



Pentru siguranța nou-născuților nu este permis accesul în secția de neonatologie.



NU este permis accesul copiilor minori în postoperator.



Accesul în sala de naștere poate fi permis doar pentru o singură persoană, rudă de gradul I a pacientei sau tatăl copilului (exclusiv pentru susținere morală fără a interveni asupra actelor medicale). Solicitarea pentru accesul în sală pentru însoțitor se face în prealabil și doar cu acordul directorului medical și al medicului curant. Pentru siguranța actului medical, medicul curant sau conducerea spitalului pot solicita în orice moment însoțitorului să părăsească sala, sau pot interzice accesul persoanelor străine pe toată perioada intervenției.



Pe durata șederii în sala de naștere, însoțitorul pacientei are obligația de a respecta dispozițiile personalului medical. La solicitarea personalului medical, însoțitorul pacientei are obligația de a părăsi de urgență sala de naștere.



Filmarea / fotografierea în sala de naștere vor fi permise doar cu acordul echipei medicale și fără a filma / fotografia manevre medicale și personal medical.



Filmarea / fotografierea nou-născutului în secția de neonatologie vor fi permise doar pentru propriul copil, fără cadre de ansamblu. Este interzis fotografiatul altor pacienți, a personalului medical și administrativ sau a dotărilor din Spital.



Accesul la Foaia de Observație a pacientului este permis doar pacientului sau reprezentantului legal al acestuia, la cerere scrisă, conform legilor în vigoare. În cazul nou-născuților, accesul la Foaia de Observație este permis doar părinților, în urma unei cereri scrise.



Vizitatorii nu au voie să intervină, să pună în discuție sau să comenteze asupra deciziilor, tratamentului și oricăror acte medicale.



Vizitatorii au dreptul la informare asupra tratamentului și deciziilor medicale doar cu acordul pacientului.



Din motive de siguranță medicală nu este permisă blocarea / încuierea ușii de la rezervă în care este cazat pacientul.



Nu este permisă vizita a mai mult de 1 persoană în același timp la rezerva pacientului.



Vizitatorii vor aștepta să fie îndrumați către rezerva pacientului sau pentru a primi informații / acte medicale la recepția Spitalului.



În caz de incendiu rugăm toți vizitorii să respecte următoarele instrucțiuni:

- sa **NU** folosească lifturile.
- sa **NU** intervină la instalațiile electrice.
- sa **NU** blocheze sistemele de închidere automată a niciunei uși de acces.

Persoanele responsabile cu cazurile de urgență se vor deplasa la fața locului pentru a stabili natura incendiului și pentru a acționa până la ajungerea pompierilor.

Dacă evacuarea este necesară, rugăm vizitorii să se conformeze ordinelor pe care le primesc.

În plus, față de regulile enumerate mai sus, vizitorii trebuie să urmeze în orice moment toate dispozițiile și normele interne ale Spitalului, aduse la cunoștință de către personalului medical și administrativ al Spitalului.

Din rațiuni de securitate, Spitalul își rezervă dreptul de a restricționa accesul vizitorilor în orice moment.

Orice sugestie din partea pacienților și a vizitorilor lor va fi tratată cu seriozitate pentru îmbunătățirea serviciilor medicale și administrative ale Spitalului.

4

CUNOAȘTE-ȚI DREPTURILE CA PACIENT

Drepturile pacientului

NE ASIGURĂM CĂ DREPTURILE PACIENȚILOR SUNT RESPECTATE

În Spitalul Băneasa din cadrul Rețelei REGINA MARIA ne asigurăm că sunt respectate drepturile tuturor pacienților și grija noastră pentru siguranța și îngrijirea lor este principalul scop. Potrivit legii nr. 46/2003 (Legea drepturilor pacientului), pacienții au următoarele drepturi:



1. Dreptul la informația medicală

- ✓ Pacienții au dreptul de a fi informați cu privire la:
 - ✓ *serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza;*
 - ✓ *identitatea și statutul profesional al furnizorilor de servicii de sănătate;*
 - ✓ *regulile și obiceiurile pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării;*
 - ✓ *starea sa de sănătate, intervențiile medicale propuse, riscurile potențiale ale fiecărei proceduri, alternativele existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.*
- ✓ Pacienții au dreptul de a decide dacă mai doresc să fie informați în cazul în care informațiile prezentate de către medic le-ar cauza suferință.
- ✓ Informațiile se aduc la cunoștință pacienților într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; în cazul în care pacienții nu cunosc limba română, informațiile li se aduc la cunoștință în limba maternă ori în limba pe care o cunosc sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare.
- ✓ Pacienții au dreptul de a cere în mod expres să nu fie informați și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.
- ✓ Pacienții au dreptul de a-și da acordul cu privire la informarea rudelor și prietenilor despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament.
- ✓ Pacienții au dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.
- ✓ Pacienții au dreptul să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.



2. Dreptul la consimțământ privind intervenția medicală

- ✓ Pacienții au dreptul să refuze sau să oprească o intervenție medicală asumându-și, în scris, răspunderea pentru decizia lor; consecințele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacienților.

-
- ✓ Când pacienții nu își pot exprima voința, dar este necesară o intervenție medicală de urgență, personalul medical are dreptul să deducă acordul pacienților dintr-o exprimare anterioară a voinței acestora.
 - ✓ În cazul în care pacienții necesită o intervenție medicală de urgență, consimțământul reprezentantului legal nu mai este necesar.
 - ✓ În cazul în care se cere consimțământul reprezentantului legal, pacienții trebuie să fie implicați în procesul de luare a deciziei atât cât permite capacitatea lor de înțelegere.
- ✓ În cazul în care Spitalul consideră că intervenția este în interesul pacienților, iar reprezentantul legal refuză să își dea consimțământul, decizia este declinată unei comisii de arbitraj de specialitate.
Comisia de arbitraj este constituită din 3 medici pentru pacienții internați în spitale și din 2 medici pentru pacienții din ambulator.
- ✓ Consimțământul pacienților este obligatoriu pentru:
- ✓ recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul lor, în vederea stabilirii diagnosticului sau a tratamentului cu care aceștia sunt de acord;
 - ✓ participarea lor în învățământul medical clinic și la cercetarea științifică; nu pot fi folosite pentru cercetare științifică persoanele care nu sunt capabile să își exprime voința, cu excepția obținerii consimțământului de la reprezentantul legal și dacă cercetarea este făcută și în interesul pacientului.
- ✓ Pacienții nu pot fi fotografiați sau filmați în cadrul Spitalului fără consimțământul lor, cu excepția cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului și evitării suspectării unei culpe medicale.



3. Dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată

- ✓ Toate informațiile privind starea pacienților, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul pacienților.
- ✓ Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacienții își dau consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.
- ✓ În cazul în care informațiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați, implicați în tratamentul pacienților, acordarea consimțământului nu mai este obligatorie.
- ✓ Pacienții au acces la datele medicale personale.
- ✓ Orice amestec în viața privată, familială a pacienților este interzis, cu excepția cazurilor în care această imixtiune influențează pozitiv diagnosticul, tratamentul ori îngrijirile acordate și numai cu consimțământul pacienților.
- ✓ Sunt considerate excepții cazurile în care pacienții reprezintă pericol pentru sine sau pentru sănătatea publică.



4. Drepturile pacienților în domeniul reproducerii

- ✓ Dreptul femeii la viață prevalează în cazul în care sarcina reprezintă un factor de risc major și imediat pentru viața mamei.
- ✓ Pacienții au dreptul la informații, educație și servicii necesare dezvoltării unei vieți sexuale normale și sănătății reproducerii, fără nici o discriminare.
- ✓ Dreptul femeii de a hotărî dacă să aibă sau nu copii este garantat.
- ✓ Pacienții, prin serviciile de sănătate, au dreptul să aleagă cele mai sigure metode privind sănătatea reproducerii.
- ✓ Orice pacient are dreptul la metode de planificare familială eficiente și lipsite de riscuri.



5. Drepturile pacienților la tratament și îngrijiri medicale

- ✓ În cazul în care Spitalul este obligat să recurgă la selectarea pacienților pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile în număr limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale.
- ✓ Intervențiile medicale asupra pacienților se pot efectua numai dacă există condițiile de dotare necesare și personal acreditat. Excepție de la această prevedere fac cazurile de urgență apărute în situații extreme.
- ✓ Pacienții au dreptul la îngrijiri terminale pentru a putea muri în demnitate.
- ✓ Pacienții pot beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material și de sfaturi pe tot parcursul îngrijirilor medicale. La solicitarea pacienților, în măsura posibilităților, mediul de îngrijire și tratament va fi creat cât mai aproape de cel familial.
- ✓ Pacienții internați au dreptul și la servicii medicale acordate de către un medic acreditat din afara Spitalului.
- ✓ Personalul medical sau nonmedical din Spital nu are dreptul să supună pacienții nici unei forme de presiune pentru a-i determina pe aceștia să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul Spitalului.
- ✓ Pacienții pot oferi angajaților sau Spitalului plăți suplimentare sau donații, cu respectarea legii.
- ✓ Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale continue până la ameliorarea stării de sănătate sau până la vindecare. Continuitatea îngrijirilor se asigură prin colaborarea și parteneriatul dintre Spital și diferite unități medicale publice și nepublice, spitalicești și ambulatorii, de specialitate sau de medicină generală, oferite de medici, cadre medii sau de alt personal calificat.



Pe tot parcursul internării, pacienții au dreptul să semnaleze personalului medical și administrativ orice deficiență intervenită pe parcursul internării, în legătură cu nerespectarea drepturilor ca pacient (conform celor enumerate anterior).

5

CUNOAȘTE DREPTURILE PERSONALULUI

Dreptul personalului medical
în relația cu pacienții

RELAȚIA MEDIC-PACIENT ESTE BAZATĂ PE RESPECT

În Spitalul Băneasa ne asigurăm că îngrijirea se derulează conform celor 285 de standarde de siguranță JCI și evaluăm constant 1160 de procese și proceduri pentru ca pacienții să se bucure de o experiență lipsită de griji, într-un mediu sigur. Totul este controlat, fiecare moment înseamnă grijă și precizie. Mai presus de toate, pacientul va fi tratat cu demnitate și respect, iar actul medical îi va asigura confidențialitate și accesul la cel mai bun tratament.

Standardele noastre au în vedere și protecția personalului medical și non-medical, iar buna desfășurare a actului medical și a îngrijirii depinde și de interacțiunea cu pacienții.



Pacienții trebuie să știe că respectul și o atitudine decentă și civilizată în interacțiunea cu cadrele medicale și non-medicele în Spitalul Băneasa sunt obligatorii.



Spitalul nu va permite ca pacienții sau vizitatorii să amenințe prin mijloace de comunicare directă un medic, asistent medical, șofer de autosanitară, ambulanțier sau orice fel de personal din cadrul Spitalului, aflat în exercițiul funcțiunii. Conform legii 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, art Art 641, al 1. aceste acțiuni se pedepsesc cu închisoare de la 6 luni la 3 ani.



Spitalul nu va permite lovirea sau orice acte de violență săvârșite împotriva personalului medical sau non-medical din cadrul Spitalului aflat în exercițiul funcțiunii. Conform legii 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, art Art 641, al 1. aceste acțiuni se pedepsesc cu închisoare de la 6 luni la 2 ani sau cu amendă.



Spitalul Băneasa este sigurul spital din România acreditat internațional pentru calitatea îngrijirii și siguranța pacientului.



Joint Commission International (JCI) a acordat „Medalia de aur” ca dovadă a angajamentului nostru pentru cele mai înalte standarde privind siguranța și calitatea îngrijirii pacienților în Spitalul Băneasa.



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Spitalul Băneasa

Str. Dobrogeanu Gherea nr. 85A,
Sector 1, București

reginamaria.ro — 021 9268 sau *9268