

**DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PACIENȚILOR**

**Extras din Regulamentul de organizare și funcționare al unității și din Legea nr. 46/2003, privind drepturile pacientului, republicată.**

**DREPTURILE PACIENȚILOR**

1. Pacienții au dreptul la îngrijirile medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale ale unității;

2. Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană fără nici o discriminare

**Dreptul pacientului la informația medicală**

1. Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza.

2. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.

3. Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.

4. Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.

5. Pacientul are dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat în cazul în care informațiile prezentate de către medic i-ar cauza suferință.

6. Informațiile se aduc la cunoștință pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; în cazul în care pacientul nu cunoaște limba română, informațiile i se aduc la cunoștință în limba maternă ori în limba pe care o cunoaște sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare.

7. Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.

8. Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.

9. Pacientul are dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.

10. Pacientul are dreptul să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.

**Consimțământul pacientului privind intervenția medicală**

1. Pacientul are dreptul să refuze sau să oprească o intervenție medicală asumându-și, în scris, răspunderea pentru decizia sa; consecințele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului. 2. Când pacientul nu își poate exprima voința, dar este necesară o intervenție medicală de urgență, personalul medical are dreptul să deducă acordul pacientului dintr-o exprimare anterioară a voinței acestuia.

3. În cazul în care pacientul necesită o intervenție medicală de urgență, consimțământul reprezentantului legal nu mai este necesar.

4. În cazul în care se cere consimțământul reprezentantului legal, pacientul trebuie să fie implicat în procesul de luare a deciziei atât cât permite capacitatea lui de înțelegere.

5. În cazul în care furnizorii de servicii medicale consideră că intervenția este în interesul pacientului, iar reprezentantul legal refuză să își dea consimțământul, decizia este declinată unei comisii de arbitraj de specialitate.

6. Comisia de arbitraj este constituită din 3 medici pentru pacienții internați în centru și din 2 medici pentru pacienții din ambulator.

7. Consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul său, în vederea stabilirii diagnosticului sau a tratamentului cu care acesta este de acord.

8. Consimțământul pacientului este obligatoriu în cazul participării sale 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.

9. Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat într-o unitate medicală fără consimțământul său, cu excepția cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului și evitării suspectării unei culpe medicale.

**Dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată a pacientului**

1. Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia.

2. Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.

3. În cazul în care informațiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați, implicați în tratamentul pacientului, acordarea consimțământului nu mai este obligatorie.

4. Pacientul are acces la datele medicale personale.

5. Orice amestec în viața privată, familială a pacientului este interzis, cu excepția cazurilor în care această imixtiune influențează pozitiv diagnosticul, tratamentul ori îngrijirile acordate și numai cu consimțământul pacientului.

6. Sunt considerate excepții cazurile în care pacientul reprezintă pericol pentru sine sau pentru sănătatea publică.

7. Nerespectarea de către personalul medico-sanitar a confidențialității datelor despre pacient și a confidențialității actului medical, precum și a celorlalte drepturi ale pacientului prevăzute în lege, atrage după caz răspunderea disciplinară, contravențională sau penală conform prevederilor legale.

**Drepturile pacientilor la tratament și îngrijiri medicale**

1. Pacientul internat are dreptul și la servicii medicale acordate de către un medic acreditat din afara spitalului.

2. Pacientul are dreptul la îngrijiri terminale, pentru a muri în demnitate, unitatea respectându-i acest drept prin colaborare cu unitati de îngrijiri terminale.

3. Pacientul are dreptul la îngrijiri medicale continue până la ameliorarea stării de sănătate sau până la vindecare, continuitatea îngrijirilor fiind asigurată de spital prin colaborare și parteneriate cu unități de îngrijiri la domiciliu, unități de îngrijiri sociale, etc.

4. La solicitarea pacientului, în măsura posibilităților, mediul de îngrijire și tratament va fi creat cât mai aproape de cel familial.

5. La externare pacienții primesc indicațiile necesare consolidării stării de sănătate și actele medicale corespunzătoare.

La internare, pe perioada acordării asistentei medicale precum și la externare, pacienții centrului sunt tratați fără nicio discriminare.

Pacienții și aparținătorii pot să informeze verbal sau prin reclamații individuale, după caz, conducerea spitalului, medicul șef de secție despre orice încălcare a drepturilor sale de pacient;

Reclamațiile pot fi transmise electronic (e-mail sau site), pe suport de hârtie (în cutia de sugestii și reclamații) sau în Registrul de sugestii și reclamații aflate la loc vizibil în Recepția unității.

Reclamațiile vor fi înregistrate în registrul de intrări / iesiri de la secretariatul unității și vor fi aduse la cunoștința administratorului, în aceeași zi. Reclamația se formulează în scris, cu identificarea petentului și a obiectului acesteia, fiind datată și semnată de acesta, precum și a adresei unde dorește să se comunice răspunsul. Sugestiile/reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale pacientului nu se iau în considerare și se clasează.



### OBIGATIILE PACIENTILOR

Ca beneficiari ai actului medical, pacienții SC EIFFELMED SRL trebuie să respecte normele de comportare în unitate, după cum urmează :

#### A. IN AMBULATORIU:

1. pacienții au acces în ambulatoriu prin prezentarea directă la medicul curant, cu bilet de trimitere de la medicul de familie sau cu bilet de trimitere de la un alt medic specialist.
2. pacienții trebuie să respecte ordinea de prezentare la medic, conform programării, așteptând să fie invitați în cabinet.
3. pacienții au obligația de a prezenta toate documentele solicitate de personalul medical
4. pacienții vor avea o atitudine respectuoasă față de personalul medical și nemedical din unitate și sunt obligați să păstreze curățenia în sala de așteptare, holurilor și grupurilor sanitare și să respecte regulile de menținere a curățeniei în instituție și regulile de ordine interioară afișate la locuri vizibile.

#### B. IN SECTIA CU PATURI:

Accesul se face cu bilet de internare sau cu prezentare directă, fiind admisi ca însoțitori la internare maxim o persoană, cu acordul medicului curant, pentru pacienții cu nevoi speciale;

Pacienții internati au următoarele obligații:

1. să prezinte toate documentele solicitate de personalul medico-sanitar;
2. să respecte unitatea sanitară și pe ceilalți pacienți;
3. să cunoască și să respecte regulile și regulamentele care le sunt aplicabile pe durata spitalizării;
4. să citească drepturile și obligațiile pacientului afișate în spital;
5. să cunoască numele medicului curant, precum și al personalului medical implicat în îngrijirea sa;
6. să colaboreze cu echipa medicală;
7. să respecte programarea serviciilor medicale pentru a nu perturba desfășurarea activității;
8. să ofere toate informațiile cu privire la starea lui de sănătate (istoricul medical, alergii, medicamentele pe care le ia etc.);
9. să își asume riscurile ce decurg din refuzul de a urma tratamentul recomandat de medicul curant;
10. să informeze personalul medical asupra oricărui simptom, semn (spre exemplu, febră, alergii, diaree, vărsături, infecții ale pielii sau orice alte stări de boală) sau oricărei modificări a stării de sănătate, apărute în timpul tratamentului administrat;
11. să pună întrebări atunci când nu înțelege procedurile sau planul de tratament stabilit de medicul curant;
12. să solicite externarea la cerere, după ce, în prealabil, a fost informat asupra eventualelor riscuri la care este expus și numai cu acordul scris al medicului curant;
13. să completeze Chestionarul de Evaluare a Satisfacției Pacientului, pentru a ne împărtăși opinia sinceră și deschisă asupra îngrijirilor medicale primite;
12. să trateze cu respect și considerație toate persoanele pe care le întâlnește în spital (personalul medico-sanitar, voluntari, pacienți și familiile lor, alți vizitatori ai spitalului);
13. să respecte și să păstreze ordinea, curățenia și liniștea în saloane și în spital;
14. să respecte intimitatea și confidențialitatea celorlalți;
15. să respecte toate acțiunile privind igiena și curățenia desfășurate în spital;
16. să își însușescă și să respecte regulile de igiena personală comunicate de personalul medical
17. să meargă însoțit de personalul medical la consultațiile interdisciplinare și de explorare recomandate de medicul curant;
18. să nu introducă în spital sau să consume băuturi alcoolice ori substanțe periculoase sau interzise de lege;
19. să nu fumeze în incinta spitalului;
20. să utilizeze cu atenție și să nu deterioreze bunurile spitalului;
21. să aibă grijă de bunurile proprietate personală; bunurile de valoare pot fi predate personalului din recepție pentru a fi pastrate în siguranță pe perioada spitalizării;
22. să se supună măsurilor de prevenire și combatere a bolilor transmisibile, să respecte întocmai normele de igienă și sănătate publică, să ofere informațiile solicitate și să respecte măsurile stabilite privind instituirea condițiilor pentru prevenirea îmbolnăvirilor și pentru promovarea sănătății;
23. să prezinte medicului de familie biletul de ieșire din spital și scrisoarea medicală primită la externare și să continue efectuarea tratamentului la domiciliu (după externare), conform recomandărilor medicului curant.