

SPITALUL ORĂȘENESC TG. BUJOR

STIMATE PACIENT,

SPITALUL DE ORĂȘENESC TG. BUJOR realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul unității sanitare.

Având în vedere calitatea dvs de pacient, vă prezentăm în cele ce urmează o serie de drepturi și obligații ce vă revin conform legislației în vigoare, cu scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dvs.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat și să completați chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în cutia poștală care se află la intrarea în secție.

Pentru pacienții copii/ pacienții fără discernământ chestionarul va fi completat de către însoțitorul/apartinătorul acestuia.

Atenție ! Opiniile exprimate de dvs în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dvs. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită răspuns.

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale.

Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a spitalului (www.spitaltgbujor.ro).

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dvs în acest demers important !

Conducerea

CHESTIONAR DE SATISFACTIE / FEEDBACK AL PACIENTULUI

INSTITUȚIA GARANTEAZĂ PĂSTRAREA ANONIMATULUI ȘI A CONFIDENȚIALITĂȚII

Sexul dumneavoastră:	<input type="checkbox"/> bărbat	<input type="checkbox"/> femeie			
Vârsta dumneavoastră	<input type="checkbox"/> < 20 ani	<input type="checkbox"/> 20-29 ani	<input type="checkbox"/> 30-39 ani	<input type="checkbox"/> 40-49 ani	<input type="checkbox"/> 50-59 ani
	<input type="checkbox"/> 60-69 ani	<input type="checkbox"/> 70 ani și peste			
Mediul de rezidență:	<input type="checkbox"/> urban	<input type="checkbox"/> rural			
Ultima școală absolvită:	<input type="checkbox"/> primară (1-4 clase)	<input type="checkbox"/> gimnazială (5-8 clase)	<input type="checkbox"/> școala profesională		
	<input type="checkbox"/> liceu	<input type="checkbox"/> facultate	<input type="checkbox"/> master / doctorat		
Starea civilă:	<input type="checkbox"/> căsătorit	<input type="checkbox"/> necăsătorit/a			
	<input type="checkbox"/> concubinaj	<input type="checkbox"/> divorțat/a	<input type="checkbox"/> văduv/a		

Secția în care ați fost internat este obstetrică-ginecologie medicină internă chirurgie generală pediatrie

Calitatea dvs.: pacient însoțitor/apartinător/tutore copil <18 ani însoțitor persoană fără discernământ

1. Când ați intrat prima dată în spital ce impresie v-ați făcut? (alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine impresia dvs.)

<input type="checkbox"/> curățenie	<input type="checkbox"/> aglomerație	<input type="checkbox"/> mizerie	<input type="checkbox"/> liniște	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> lux	<input type="checkbox"/> dezordine	<input type="checkbox"/> disciplină	<input type="checkbox"/> sărăcie	<input type="checkbox"/>

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?

m-a demoralizat nu a avut nici un efect mi-a ridicat moralul

3. Cum ați ajuns internat în spitalul nostru?

v-ați prezentat direct la camera de gardă ați venit cu trimitere de la medicul de familie

ați venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu ați venit cu ambulanța

transferat de la alt spital altă situație, menționați

4. Sunteți la prima internare în spitalul nostru sau la o reinternare? prima internare reinternare

În timpul acestei internări:

5. Ați făcut baie la internare? da nu nu a fost cazul

6. Ați fost primit cu amabilitate de la început? da nu

7. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

personal sanitar ați mers singur aparținători (membri de familie, prieteni)

8. În timpul explorărilor la alte secții / unități medicale ați fost însoțit de personal medical?

da nu nu a fost cazul

9. Ați primit la internare informații referitoare la drepturile și obligațiile pacientului în spitalul nostru? da nu

10.(Q10) În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților / asiguraților? da nu

11. Ați avut complicații post-operatorii (pentru secțiile chirurgicale)? da nu nu a fost cazul

12 . Vă rugăm încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (fiecare linie reprezintă o întrebare):

Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului,ambientului,următoarele condiții din spital:	Foarte proaste	Proaste	Nici bune, nici proaste	Bune	Foarte bune
CONDITII DE CAZARE					
a) iluminatul spațiilor, încăperilor din spital	1	2	3	4	5
b) temperatura din spital	1	2	3	4	5
c) programul de primire a vizitelor	1	2	3	4	5
d) calitatea lenjeriei și condițiile de cazare din salon	1	2	3	4	5
e) calitatea și funcționalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
f) calitatea meselor servite / distribuirea hranei	1	2	3	4	5
g) curățenia generală din spital	1	2	3	4	5

In ce măsură următoarele afirmații sunt adevărate ?	In foarte mică măsură	In mică măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mare măsură	In foarte mare măsură
Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre MEDICUL care v-a tratat sunt adevărate?					
a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient	1	2	3	4	5
b) a răspuns la întrebările puse de mine	1	2	3	4	5
c) s-a ocupat cu atenție de cazul meu	1	2	3	4	5
d) a înțeles problemele mele medicale	1	2	3	4	5
e) a manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale	1	2	3	4	5
f) m-a informat, pe înțelesul meu, despre diagnostic, tratament, prognostic și, eventual, riscul operator și complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării	1	2	3	4	5
g) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală	1	2	3	4	5
Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre ASISTENTELE MEDICALE / ASISTENTII MEDICALI sunt adevărate?					
a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient	1	2	3	4	5
b) a răspuns la întrebările puse de mine	1	2	3	4	5
c) a respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic	1	2	3	4	5
d) a înțeles problemele mele medicale	1	2	3	4	5
e) a manifestat interes în tratarea mea	1	2	3	4	5
f) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală	1	2	3	4	5
Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico-sanitar despre...?					
a) cum va decurge examinarea medicală	1	2	3	4	5
b) cum se recoltează probele de sânge / biologice	1	2	3	4	5
c) modul de administrare a medicamentelor	1	2	3	4	5
d) rezultatul analizelor dumneavoastră	1	2	3	4	5
e) riscurile unei operații / intervenții chirurgicale / ale tratamentului recomandat de medic	1	2	3	4	5
f) consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
g) posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs.	1	2	3	4	5
În ce măsură sunteți mulțumit de:					
a) comportamentul și atitudinea personalului de la primire	1	2	3	4	5
b) comportamentul și atitudinea infirmierelor	1	2	3	4	5
c) amabilitatea și disponibilitatea personalului, în general	1	2	3	4	5

13. (Q7) Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate:

- integral de spital
 în mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe, etc.)
 în mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)
 integral de mine (pacient)

14. Fiolele au fost deschise în fața dvs.? da nu nu a fost cazul

15. În situația în care ați solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicești (nevoi de natură spirituală, psihologică, funcțională, socială), acestea v-au fost oferite? da nu nu a fost cazul/nu am solicitat

16. (Q6) Pe perioada internării...?
 ați solicitat serviciile unui medic preferat
 ați primit serviciile unui medic preferat
 ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării
 ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării

17. Cum ați autoevaluat starea dumneavoastră de sănătate la externare?
 mai proastă proastă staționară mai bună foarte bună

18. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie? da nu

19. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora? da nu

20. (Q11) Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?
 medicilor asistentelor medicale/asistenților medicali infirmierelor personalului auxiliar (ag. pază, etc)

21. (Q12) Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?
 de către medici de către asistente/asistenți de către infirmiere de către personalul auxiliar (ag. pază, etc)

22. (Q9.1) În momentul întocmirii documentelor de externare ați fost informați de suma cheltuită pentru spitalizarea dvs prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli? da nu

23. (Q9.2) V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (decontul de cheltuieli)?
 da nu

24. (Q1) Ținând cont de toate cele menționate mai sus, cat de mulțumit sunteți, în general, de:
a) calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?
 foarte nemulțumit mulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit nemulțumit foarte mulțumit
b) modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?
 foarte nemulțumit mulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit nemulțumit foarte mulțumit

25. (Q2) Cât de mulțumit ați fost de...?
a) timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat?
 foarte nemulțumit mulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit nemulțumit foarte mulțumit
b) modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?
 foarte nemulțumit mulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit nemulțumit foarte mulțumit
c) tratamentul primit în perioada de spitalizare?
 foarte nemulțumit mulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit nemulțumit foarte mulțumit

26. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta tot pentru Spitalul Orășenesc Tg. Bujor?
 sigur nu mai degrabă nu poate da/ poate nu mai degrabă da sigur da

27. Dacă un apropiat/prieten/altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?
 sigur nu mai degrabă nu poate da/ poate nu mai degrabă da sigur da

28. (Q13) Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul de etică a spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical, ș.a)? da nu

29. După perioada petrecută aici, vă rugăm să menționați:
a) un lucru pozitiv care vă vine în minte
.....
.....
b) ce nu v-a plăcut
.....
.....

30. Menționați alte sugestii / observații pe care le aveți în atenția conducerii spitalului pentru îmbunătățirea serviciilor oferite
.....
.....
.....
.....
.....

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

CHESTIONAR DE SATISFACȚIE / FEEDBACK AL PACIENTULUI
Anexa 1 – completată de femeile care nasc în Spitalul Orășenesc Tg. Bujor

Cât de mulțumită ați fost de...?	Foarte nemulțumită	Nemulțumită	Nici mulțumită, nici nemulțumită	Mulțumită	Foarte mulțumită
PENTRU MAME:	PENTRU MAME:				
a) îngrijirile primite înainte de naștere și în timpul acesteia	1	2	3	4	5
b) îngrijirile acordate copilului meu	1	2	3	4	5
c) condițiile de spitalizare ale copilului meu	1	2	3	4	5
d) consilierea privind activitățile de alăptare și îngrijire a copilului	1	2	3	4	5
e) informațiile primite cu privire la tratamentul/ investigațiile efectuat/e copilului	1	2	3	4	5
f) informarea privind consecințele unui posibil refuz a vaccinurilor/tratamentului recomandat pentru copil	1	2	3	4	5
g) recomandările și informațiile primite la externarea copilului	1	2	3	4	5

Menționați sugestii / observații pe care le aveți pentru îmbunătățirea serviciilor oferite:

DREPTURILE PACIENTULUI

(extrase din Legea drepturilor pacientului nr 46/2003)

Art. 2. Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale.

Art. 3. Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nicio discriminare.

Art. 4. Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza.

Art. 5. (1) Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.

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

(3) 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.

Art. 7. 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.

Art. 8. Informațiile se aduc la cunoștința 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.

Art. 9. 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.

Art. 10. Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.

Art. 11. Pacientul are dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.

Art. 12. Pacientul are dreptul să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.

Art. 13. 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.

Art. 14. 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.

Art. 15. În cazul în care pacientul necesită o intervenție medicală de urgență, consimțământul reprezentantului legal nu mai este necesar.

Art. 16. 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.

Art. 17. (1) 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.

(2) Comisia de arbitraj este constituită din 3 medici pentru pacienții internați în spitale și din 2 medici pentru pacienții din ambulator.

Art. 18. Consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul său, în vederea stabilirii diagnosticului ori a tratamentului cu care acesta este de acord.

Art. 19. 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.

Art. 20. 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.

Art. 21. Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia.

Art. 22. 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.

Art. 23. În cazul în care informațiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați, implicați în tratamentul pacientului, acordarea consimțământului nu mai este obligatorie.

Art. 24. Pacientul are acces la datele medicale personale.

Art. 25. (1) 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.

(2) Sunt considerate excepții cazurile în care pacientul reprezintă pericol pentru sine sau pentru sănătatea publică.

Art. 26. Dreptul femeii la viață prevalează în cazul în care sarcina reprezintă un factor de risc major și imediat pentru viața mamei.

Art. 27. Pacientul are dreptul la informații, educație și servicii necesare dezvoltării unei vieți sexuale normale și sănătății reproducerii, fără nicio discriminare.

Art. 28. (1) Dreptul femeii de a hotărî dacă să aibă sau nu copii este garantat, cu excepția cazului prevăzut la art. 26.

(2) Pacientul, prin serviciile de sănătate, are dreptul să aleagă cele mai sigure metode privind sănătatea reproducerii.

(3) Orice pacient are dreptul la metode de planificare familială eficiente și lipsite de riscuri.

Art. 29. (1) În cazul în care furnizorii sunt obligați să recurgă la selectarea pacienților pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile în număr limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale.

Art. 30. (1) Intervențiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai dacă există condițiile de dotare necesare și personal acreditat.

Art. 31. Pacientul are dreptul la îngrijiri terminale pentru a putea muri în demnitate.

Art. 32. Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material și de sfaturi pe tot parcursul îngrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, în măsura posibilităților, mediul de îngrijire și tratament va fi creat cât mai asemănător cu cel familial.

Art. 33. Pacientul internat are dreptul și la servicii medicale acordate de către un medic acreditat din afara spitalului.

Art. 34. (1) Personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nu are dreptul să supună pacientul niciunei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unității respective.

Art. 35. (1) Pacientul are dreptul la îngrijiri medicale continue, până la ameliorarea stării sale de sănătate sau până la vindecare.

Pacientul este încurajat, de asemenea, să sesizeze Consiliul de Etică al spitalului pentru orice faptă de corupție sau încălcări ale eticii medicale (de exemplu, atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, etc.)

OBLIGAȚIILE ASIGURATULUI

Conform art. 219 din Legea 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare, asigurații au următoarele obligații:

e) să respecte cu strictețe tratamentul și indicațiile medicului;

f) să aibă o conduită civilizată față de personalul medico-sanitar;

g) să achite contribuția datorată fondului și suma reprezentând coplata / contribuția personală, în condițiile legii;

h) să prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative care atestă calitatea de asigurat, definite la art. 212 alin (1).