

REGULAMENTUL DE ORDINE INTERIOARĂ PENTRU PACIENȚI

Drepturile dumneavoastră în calitate de pacient

În calitate de pacient Diaverum, aveți următoarele drepturi:

1. Să fiți pe deplin informat cu privire la drepturile și responsabilitățile dumneavoastră, precum și la toate normele care reglementează conduita referitoare la îngrijirea pacientului, serviciile și politicile / responsabilitățile financiare (dacă este cazul).
2. Să fiți pe deplin informat cu privire la toate serviciile disponibile în centru.
3. Să fiți pe deplin informat de către medicul dumneavoastră cu privire la starea dumneavoastră medicală, recomandările și prescripțiile medicale.
4. Să primiți o explicație completă cu privire la natura și necesitatea tratamentului și/sau medicației recomandat/-e, inclusiv riscurile și efectele secundare, precum și alte opțiuni privind tratamentul, înainte de a vă da consimțământul pentru tratament/ administrarea unei anumite medicații.
5. Să refuzați tratamentul/ medicația / recomandările medicale, în măsura permisă de lege, și să fiți informat cu privire la consecințele medicale care pot decurge ca urmare a refuzului dumneavoastră.
6. Să fiți pe deplin informat cu privire la compatibilitatea dumneavoastră pentru transplant și cu privire la toate metodele de dializă.
7. Să fiți informat cu privire la studiile de cercetare în desfășurare în cadrul clinicii, pentru care ați putea fi eligibili și care ar putea influența îngrijirea dumneavoastră, precum și la modul în care vă puteți exprima acceptul sau refuzul de a participa la o astfel de cercetare și/ sau în procesul de învățământ medical. Pentru obținerea acordului, se utilizează formularul 420.01D "Acordul pacientului privind participarea la învățământul medical și cercetarea științifică"

8. Să fiți pe deplin informat cu privire la motivele încetării tratamentului prin dializă în centru sau ale transferului din centru și să vi se înmâneze un preaviz, cu excepția cazului în care motivul implică aspecte legate de siguranța imediată a celorlalți pacienți sau a personalului.

9. Să fiți tratați cu considerație și respect, inclusiv să vi se respecte nevoia de intimitate.

10. Să aveți acces la consultarea dosarului dumneavoastră medical sub supravegherea Medicului Șef sau a medicului curant responsabil, la o dată convenită în prealabil de comun acord, precum și să vi se elibereze documente din dosarul medical conform procedurilor centrului de dializă și conform legii.

11. Dosarul dumneavoastră medical și informațiile cuprinse în acesta sunt considerate confidențiale și nu vor putea fi consultate sau dezvăluite terților decât conform prevederilor legale în vigoare.

12. Să vă exprimați liber nemulțumirile sau reclamațiile, verbal sau în scris, fără teama de represalii sau discriminare, prin intermediul uneia dintre modalitățile următoare:

i) fie prin transmiterea acestora verbal către conducerea centrului de dializă,

ii) fie prin înaintarea către conducerea centrului a unei adrese scrise pentru care veți primi o copie cu număr de înregistrare,

iii) fie prin depunerea unei astfel de adrese în cutia de reclamații și sugestii care se află în recepția centrului

iv) fie prin completarea registrului de sugestii și reclamații ce se regăsește în recepția centrului

v) fie prin transmiterea unui email către sediul Diaverum Romania la adresa romania@diaverum.com.

Ulterior depunerii unei astfel de sugestii sau reclamații, vă vor fi furnizate informațiile privind procesul de soluționare a reclamațiilor. Pentru orice reclamație adresată prin intermediul uneia dintre modalitățile de mai sus veți primi răspuns în termen de 30 de zile.

13. Să oferiți sugestii sau să contribuiți la buna organizare și funcționare a centrului de dializă.

14. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă, să solicitați asistență medicală oricărui medic sau asistente medicale din centrul de dializă.

15. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă, să solicitați schimbarea orelor de dializă în funcție de programul personal de activitate.

16. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă, să aveți lenjerie personală proprie, adusă de acasă.

17. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă, să solicitați transportul de la domiciliu la unitatea de tratament substitutiv renal și de aici la domiciliu sau la locul de muncă, cu ambulanța sau cu alte mijloace de transport, asigurate de Diaverum, în mod gratuit. Indicația de transport cu ambulanța va fi avizată de medicul șef al centrului de dializă, în funcție de starea generală a solicitantului.

18. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă peritoneală, la indicația medicului curant puteți primi în custodie monitoare de dializă peritoneală din dotarea centrelor de dializă, pentru tratament la domiciliu prin metode automate sau mixte de dializă peritoneală.

19. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă, puteți fi supuși spre examinare Comisiei de expertiză a capacității de muncă, luându-se măsuri corespunzătoare, în cazul în care starea dumneavoastră generală vă permite, puteți fi încadrați în muncă, în activități care nu necesită eforturi fizice și nici eforturi psihice prea mari.

20. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă: în centrele de dializă cu peste 60 bolnavi dializați, se poate constitui un Comitet al bolnavilor dializați, care va sprijini activitatea centrului de dializă respectiv sub toate aspectele.

21. Pentru pacienții care urmează tratament prin dializă: vă puteți organiza în asociații ale bolnavilor dializați la nivel de centru de dializă și la nivel național.

OBLIGAȚIILE DUMNEAVOASTRĂ ÎN CALITATE DE PACIENT

În calitate de pacient al Diaverum aveți următoarele obligații față de dumneavoastră înșivă, față de centrul de dializă, personalul centrului și ceilalți pacienți. Ar putea exista unele consecințe în cazul în care nu vă veți îndeplini aceste obligații, care ar putea include, fără a se limita la, efecte secundare fizice, pierderea privilegiilor și eliminarea temporară sau permanentă din centru.

Diaverum ia foarte în serios toate amenințările cu violență și comportamentul agresiv fizic sau verbal în cadrul locațiilor unde își desfășoară activitatea:

- nu vor fi tolerate actele sau amenințările cu violență din partea nimănui;
- nu vor fi tolerate intimidarea verbală, fizică sau vizuală ori

hărțuirea din partea nimănui;

- Încălcările acestei politici pot duce la pierderea privilegiilor și la eliminarea temporară sau permanentă din centru, conform reglementărilor naționale;

- toată lumea are obligația de a raporta imediat actele sau amenințările cu violență, de intimidare sau hărțuire. Aceste rapoarte vor fi date Medicului Șef sau altui angajat Diaverum, după caz (de exemplu, medicul curant, asistenta medicală șefă, Directorul Zonal);

- exemplele concrete de comportament care pot fi considerate amenințări sau acte de violență includ, fără a se limita la, următoarele:

- a) lovirea sau violențele asupra unei persoane;

- b) violența verbală, jignirea sau calomnierea unei persoane;

- c) amenințarea unei persoane sau a familiei, prietenilor, asociațiilor acesteia ori a proprietății cu cauzarea unui prejudiciu;

- d) amenințarea cu distrugerea proprietății;

- e) apeluri telefonice de hărțuire sau amenințare;

- f) hărțuire, supraveghere sau urmărire;

- g) sugestia sau aluzia că violența este necesară.

În plus, aveți obligația de a respecta regulamentul centrului.

Nerespectarea regulamentului poate avea consecințele menționate mai sus.

Obligațiile bolnavilor dializați:

- a) Respectarea cu strictețe a zilelor și orelor de hemodializă conform programării. Orice schimb de program va fi solicitat în scris medicului coordonator, care va rezolva cererea în funcție de motiv, de programul de tratament al centrului etc.;

- b) Supravegherea cu atenție a bunei funcționări a accesului vascular, a cateterului peritoneal, îngrijirea acestuia conform indicațiilor primite;

- c) Prezentarea de urgență la centrul de dializă ori de câte ori constată anomalii în funcționarea cateterului venos central, fistulei arterio-venoase, a cateterului peritoneal sau modificări ale stării generale;

- d) Respectarea cu strictețe a tuturor recomandărilor de regim igienodietetic, precum și a programului de muncă indicat de medic;

- e) Efectuarea cu regularitate a tratamentului prescris la domiciliu. Vor

participa la controalele medicale periodice, conform programării stabilite de unitatea de dializă;

f) Autoevaluarea zilnică a temperaturii și informarea corectă a personalului care efectuează teletriajul și respectiv triajul zilnic.

g) Prezentarea la dializă într-o stare de igienă corporală și vestimentară corespunzătoare;

h) Respectarea cu strictețe a normelor de igienă, epidemiologice și de conduită ale unității de dializă respective și a regulamentului centrului;

i) Intrarea în unitatea de dializă se face singur sau însoțit numai de un membru al personalului centrului. Este strict interzisă pătrunderea aparținătorilor în unitatea de tratament substitutiv renal;

j) Bolnavii în program de dializă peritoneală la domiciliu trebuie să dispună obligatoriu de: cântar de persoane, cântar pentru stabilirea greutatei pungi cu lichid peritoneal drenat, de aparat pentru măsurarea presiunii arteriale, de materiale pentru îngrijirea orificiului extern al cateterului peritoneal;

k) Bolnavii tratați prin dializă peritoneală continuă ambulatorie vor avea un caiet în care vor nota: ora, tipul de soluție instilată, cantitățile (soluție instilată, soluție drenată) și eventualele anomalii observate la fiecare schimb, greutatea corporală și presiunea arterială măsurate în fiecare zi. Acest carnet va fi prezentat la fiecare examen de bilanț lunar;

l) Bolnavii dializați peritoneal se vor prezenta de urgență la unitatea de care depind de îndată ce observă: modificări ale aspectului soluției de dializă, apariția de scurgeri de dializant, sau dureri abdominale și febră;

m) Respectarea personalului medical; orice nemulțumire privind asistența medicală ce i se acordă va fi adusă la cunoștința asistentului șef, psihologului sau medicului;

n) Participarea efectivă la buna desfășurare a dializei, dacă starea clinică permite, semnalând orice neregulă;

o) Participarea la toate ședințele de convorbiri cu bolnavii dializați, organizate la unitatea de dializă respectivă.

p) Respectarea tuturor aspectelor legate de tratamentul de dializă conform prescripțiilor medicului. Medicul curant este singurul în măsură să dispună modificări ale prescripției curente.

q) Obligatorietatea informării personalului medical ori de câte ori sunt schimbate sau introduse medicamente în prescripția actuală.

r) Pacientul este obligat să aducă la cunoștința personalului clinicii, în termen de maxim 5 zile de la intervenirea modificării, dar în orice caz nu mai

târziu de data la care aceste informații sunt necesare centrului de dializă pentru efectuarea serviciilor de dializă/ transport, orice modificare a datelor sale cu caracter personal care au fost inițial declarate și înregistrate de clinica de dializă Diaverum, inclusiv, dar nelimitat la:

- numele complet;
- date de identificare (seria și numărul cărții de identitate);
- adresa de domiciliu sau reședința de unde pacientul este preluat la dializă;
- date de contact (număr de telefon și/sau email, după caz) și persoane de contact în caz de urgență, după caz.

Obligațiile pacienților cabinetelor de nefrologie, care apelează la consultații medicale în cadrul clinicilor Diaverum:

- a) Respectarea cu strictețe a datei, orei și locației unde a fost programată consultația, cu precizarea că este recomandat să vă prezentați cu 10 minute înainte de ora programată. În cazul în care nu vă puteți prezenta la consultație conform programării, veți anunța telefonic cu minim 24 de ore înainte, iar personalul clinicii vă va reprograma la o dată ulterioară;
- b) Prezentarea la consultație într-o stare de igienă corespunzătoare;
- c) Respectarea personalului clinicii și reținerea de la orice comportament ireverențios sau necorespunzător sau care lezează în orice mod personalul angajat al clinicii sau ceilalți pacienți;
- d) Intrarea în clinică se face singur sau însoțit numai de o infirmieră sau, în cazuri excepționale (dizabilități) însoțit de un aparținător, care respectă aceleași reguli ale clinicii; ; Nu se va permite circulația în saloanele de dializă sau pe holuri sau în alte spații ale clinicii, în afară de cele care vă sunt indicate și care sunt destinate pentru consultații de nefrologie ambulatorii;
- e) Pacientul nu va intra în cabinetul de nefrologie decât atunci când este invitat de către personalul clinicii și va aștepta finalizarea consultației anterioare;
- f) Pacientul va respecta toate regulile clinicii, indicațiile personalului și circuitele de acces care îi sunt destinate;
- g) Pentru ca dumneavoastră să puteți beneficia de cea mai bună îngrijire medicală, va fi necesar să urmați tratamentul prescris la domiciliu și veți participa la controalele medicale periodice, conform programării stabilite de către medicul dumneavoastră curant;
- h) Autoevaluarea zilnică a temperaturii și informarea corectă a personalului care efectuează teletriajul și respectiv triajul zilnic;

- i) Participarea la toate programele de educație medicală organizate de către clinică, care au drept scop îmbunătățirea stării dumneavoastră de sănătate și pregătirea în vederea tratamentului de substituție renală prin dializă sau transplant renal.
- j) Respectarea regulamentului centrului.

REGULAMENTUL CENTRULUI:

1. Nu sunt permise băuturi alcoolice sau medicamente ilegale de niciun fel în unitatea de dializă.
2. Fumatul nu este permis în zona de tratament.
3. Vă rugăm să fiți atenți și să vă închideți telefonul, dacă vi se solicită acest lucru.
4. Nu este permis accesul în zonele nepermise sau la acte ce nu fac parte din dosarul dumneavoastră medical, inclusiv în camerele tehnice și/ sau cabinetele sau oficiile ce sunt destinate personalului centrului sau la sistemele informatice ale centrului.
5. Nu este permisă distrugerea, intervenția în orice mod sau sustragerea documentelor din centru, fotografierea sau/ și filmarea în unitatea de dializă.
6. Nu este permisă alterarea sau distrugerea bunurilor sau mijloacelor fixe din centrul de dializă.
7. Accesul în centru este permis doar pacienților și persoanelor ce doresc să devină pacienți ai centrului, precum și personalului și cotractorilor centrului. În situații speciale, vizitatorilor li se va permite accesul în zona de tratament/ consultație numai cu permisiunea medicului sau a asistentului șef și numai în condițiile în care aceștia utilizează, conform instrucțiunilor primite, echipamentele de protecție adecvată ce le sunt puse la dispoziție.
8. Pacientul va anunța cât mai curând posibil o persoană de contact din centru în cazul în care va întârzia sau nu se va putea prezenta la tratament/ consultație.
9. Copiilor nu li se va permite accesul în zona de tratament/ consultație, cu excepția unor cazuri speciale, stabilite de către Medicul Șef. Totodată, copiii nu pot fi lăsați în sala de așteptare, fără supravegherea unui adult.
10. Nu este permisă comercializarea de produse de orice natură în interiorul centrului.
11. Se va respecta programul de funcționare al centrului.

12. Pacienții a căror situație medicală nu permite efectuarea tratamentului prin dializă în regim de spitalizare de zi, și care necesită dializă în regim de urgență, vor primi recomandare de a efectua tratamentul prin dializă în condiții de spitalizare continuă, în cadrul unui spital.

13. În situația în care pacientul este agresiv, nu se va iniția consultația /ședința de dializă până când pacientul nu își remediază comportamentul, iar personalul medical poate apela serviciul 112 și să implice forțele de ordine pentru a asigura siguranța angajaților și pacienților.

14. În situația în care pacientul devine agresiv pe parcursul ședinței de dializă prin aceasta punând în pericol efectuarea în condiții de siguranță a procedurii atât pentru sine, cât și pentru ceilalți pacienți din salon, ori punând în pericol personalul centrului, personalul medical poate proceda la întreruperea ședinței, înainte de finalizarea timpului alocat în mod normal acesteia, cu menționarea în protocolul de dializă a condițiilor în care s-a efectuat aceasta.

15. În cazul în care are loc un eveniment neprevăzut, ce implică apelarea la serviciul de ambulanță pentru transferul pacientului către spital sau chiar decesul pacientului, centrul de dializă și Diaverum România își rezervă dreptul de a anunța aparținătorii care sunt declarați de către pacient, în legătură cu aceasta, precum și de a transmite toate datele medicale solicitate de unitatea primitoare a pacientului, necesare asigurării asistenței medicale.

16. Pacientul dializat va utiliza vestiarul alocat pentru depunerea efectelor personale pe parcursul prezentei în centrul de dializă. Personalul centrului și Diaverum România nu sunt răspunzători pentru efectele personale ale pacientului.

17. Încălcarea regulamentului centrului se poate sesiza către conducerea centrului de dializă, prin modalitățile menționate la pct 12 din secțiunea Drepturile pacientului.

18. Atunci când personalul medical sau auxiliar al unității de dializă sau alți pacienți observă orice abatere de la respectarea regulamentului de ordine interioară de către un pacient, acest fapt trebuie adus la cunoștința medicului curant, care va analiza cauza, va discuta și atenționa pacientul, iar dacă situația se repetă, va fi necesară intervenția psihologului unității de dializă și a medicului șef al unității de dializă.

Confirm faptul că am citit Drepturile și Responsabilitățile Pacienților - Regulamentul Centrului și/sau mi-au fost explicate. Am înțeles că nerespectarea responsabilităților și a regulamentului poate avea consecințe, conform prevederilor acestui document.

Numele pacientului (tipărit) și numărul de identificare

Semnătura pacientului/ (tutorelui legal) și data

DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PACIENTULUI:

INFORMAȚII CU PRIVIRE LA CENTRUL DE DIALZĂ

Denumirea:

Numărul de telefon:

Adresa:

Director Medical:

Medic curant:

Medic Șef:

Asistent Șef:

Psiholog/Asistent Social:

Nutriționist:

Programul normal de lucru:

Programul de dializă (zile și ore):

Cum să contactați medicul și să primiți asistență medicală de urgență după programul normal de lucru al centrului: