

REGULAMENT DE CONDUITĂ PENTRU PACIENȚI

Clinica Hera's Med este sub supraveghere video atît în interior, cît și în exterior.

Informații generale despre Hera's Med

Clinica Hera's Med cu denumirea juridică Fertility Save SRL, CUI 35031409, cu sediul social în București și puncte de lucru în comuna Bradu, județul Argeș, str. Principală 358C și 362.

Are ca activitate principală conform cod CAEN 8622 și secundară conform codurilor CAEN 8610, 8621, 8622 și 8690, reprezentată de Marilena Băluță în calitate de administrator.

Hera's Med are aviz de funcționare în București pentru îngrijiri la domiciliu pre și postnatale, iar pentru punctele de lucru din Argeș pentru consult în regim ambulator, spitalizare de zi și îngrijiri la domiciliu.

Conform autorizației de funcționare, în cadrul Hera's Med NU există serviciu de urgență! Pentru urgențe medicale de orice natură, vă rugăm să va adresați unei unități medicale care are în structură UPU, CPU sau cameră de gardă!

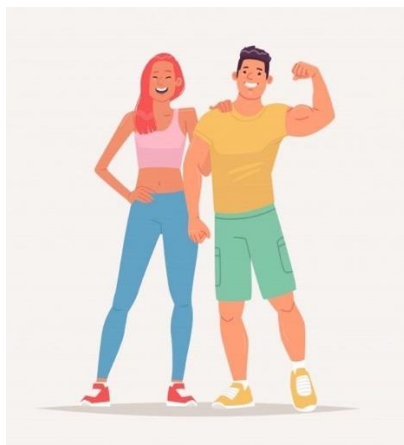
PREAMBUL

Pentru ca ne dorim să oferim servicii calitate și fiecare pacient este important pentru noi, am emis următorul regulament pentru pacienții care solicită consulturi și/sau intervenții în clinica noastră.

Costul procedurii include DOAR serviciile medicale solicitate și au loc în timpul alocat pentru aceasta!

Solicitările pentru servicii suplimentare, implică un cost separat.

1. Serviciile medicale pentru specialitățile avizate se acordă doar în baza unei programări prealabile.
2. Serviciile medicale cu plată pot fi achitate cash, POS sau transfer bancar în baza facturii emise și achitată înainte de procedură (pentru proceduri cu tarife mai mari de 1000 RON).
3. Tarifele se pot modifica față de cele comunicate inițial în funcție de solicitările ulterioare (analize, evaluari suplimentare, cazare, etc.)
4. Ținuta, atît pentru femei cît și pentru bărbați, trebuie să fie una decentă de tip casual



AȘA NU!



AȘA DA!

5. La intrarea în clinică este obligatoriu să vă acoperiți încălțăminta cu botoși!
6. Specialitățile care se adresează adulților au circuit separat. Din acest motiv este de preferat să nu veniți însoțiți de copii cu vârste sub 10 ani.
7. Pediatria are spațiu special destinat cu circuite separate.
8. Dacă din motive fortuite acest lucru nu este posibil și trebuie să veniți însoți de copii, aveți obligația de a-i supraveghea pentru a nu deranja celelalte persoane și a nu produce daune materiale clinicii, daune care vă vor fi imputate. Sala de așteptare nu este loc de joacă pentru copii, iar ceilalți pacienți nu trebuie deranjați de comportamentul copilului/copiilor dv. lăsat nesupravegheat!



AȘA DA!



AȘA NU!

9. Când ajungeți în clinică, vă prezentați la recepție pentru a fi identificați și pentru a primi formularele în vederea completării (consimțământul pentru consult/procedură, acordul GDPR, contractul pentru proceduri).
10. Aceste documente le puteți primi și pe mail pentru a le citi, completa și semna. Consimțământul pentru intervenție îl veți semna DOAR după ce considerați că ați primit toate informațiile cu privire la procedură. Consimțământul semnat „Acord” înseamnă că sunteți de acord cu procedura. Consimțământul semnat „la refuz” înseamnă că după ce ați obținut toate informațiile NU doriți să continuați procedura, motiv pentru care relația medic - pacient; asistent medical – pacient încetează.

11. Documentele primite și semnate prin poșta electronică au aceeași valoare juridică. Semnătura poate fi electronică sau holograf prin documentul semnat și scanat sau semnat cu un pix/creion electronic.
12. De asemenea, achitarea serviciilor medicale, reprezintă acordul dumneavoastră tacit pentru consultație/procedură.
13. Consultațiile au loc în cabinete medicale în funcție de specialitate și veți fi invitat în cabinet de către asistenta medicală sau hostess.
14. După încheierea consultației vă veți reîntoarce la recepție pentru a achita contravaloarea consultațiilor/analizelor efectuate.
15. Pentru procedurile de reproducere umană asistată sau cele care au tarife mai mari de 1000 RON se va încheia un contract de prestări servicii, iar procedurile vor fi achitate cel târziu cu 24 de ore înainte să fie efectuate.
16. Vă rugăm să solicitați bonul de casă, dacă dintr-o eroare nu va fost înmînat la plata serviciului.
17. Neefectuarea plății cu 24 de ore înainte de procedură, se consideră că ați renunțat la programare și procedura va fi anulată
18. Pe parcursul șederii în sala de așteptare/rezervă veți avea grijă ca prin acțiunile dv. să nu distrugeți infrastructura clinicii (obiectele de mobilier, aparatură medicală, decorul). Dacă aceste lucruri se vor întâmpla, veți achita contravaloarea pagubelor.
19. Nu luați bunuri care nu vă aparțin!
20. Consumul alimentelor și băuturilor se face doar în spațiul special amenajat numit - Cafetărie

POLITICA DE LIMITARE A INFECȚILOR ASOCIATE ASISTENȚEI MEDICALE

1. La intrarea în clinică este un dispozitiv în care se află acoperitori de pantofi. Toți pacienții, inclusiv copiii, au obligația să-i încalțe pentru a păstra curățenia.
2. Dacă aveți o infecție respiratorie, vă rugăm să ne anunțați înainte pentru a vă putea pregăti echipamentul de protecție și a gestiona programarea astfel încât să limităm contaminarea celorlalți pacienți și a personalului medical.
3. Dacă aveți alte tipuri de infecții, vă rugăm să ne comunicați în momentul programării pentru a gestiona corect situația.
4. După folosirea toaletei, vă rugăm să vă spălați mâine cu apă și săpun. Pentru pielea sensibilă, vă punem la dispoziție cremă pentru mâini care se află lângă recepientul de săpun.



Regulamentul de conduită pentru pacienți pe parcursul șederii în Clinica Hera's Med

5. Prosoapele se folosesc pentru o singură stergere, apoi le aruncați în recipientul de colectare.
6. Tampoanele interne sau externe le înveliți în hirtie sau pungă și le veți arunca la coșul de gunoi, NU în WC!

Hera's Med

• Vă rugăm **NU** aruncați în vasul de WC tampoane, șervețele sau alte obiecte!

• Folosiți coșul pentru gunoi!



7. În zona de pediatrie, copiii vor fi supravegheați pentru a nu intra în contact cu copiii fără simptomatologie. Este de preferat, pentru joacă, să folosiți jucăriile proprii.
8. Resturile (batiste, șervețele, plasuri, comprese, etc.) folosite de la pacienții care sînt în sala de așteptare cu diferite infecții vor fi aruncate la coșurile cu sac galben.

DISPUTE ȘI RECLAMAȚII

1. Acordăm o deosebită atenție confortului dumneavoastră, din acest motiv orice opinie cu privire la îmbunătățirea serviciilor noastre este bine-venită și va fi tratată cu maximă seriozitate.
2. Din acest motiv am elaborat un chestionar de satisfacție pe care vă rugăm să îl completați.
3. Pentru ca acesta să reflecte realitatea, ne dorim ca formularul să fie completat după ce ați beneficiat de serviciile noastre și mai cu seamă în timp real.
4. Dacă pe parcursul șederii dumneavoastră în clinică observați situații deosebite care vă afectează în mod direct, vă rugăm să ni le comunicați pentru a putea remedia problema apărută.
5. Nu vom lua în considerare reclamațiile care nu au fost supuse atenției conducerii clinicii la momentul apariției lor și avem toleranță zero pentru orice denigrare în spațiul public pentru amintirea unor „situații neplăcute” care nu ne-au fost aduse la cunoștință.
6. Personalul clinicii, ca orice alt cetățean are dreptul la protecția datelor cu caracter personal. Așa cum personalul angajat/colaborator are obligația să păstreze confidențialitatea datelor dv. cu caracter personal*, și dv. trebuie să respectați confidențialitatea datelor cu caracter personal. Denigrarea și/sau divulgarea în spațiul public a datelor cu caracter personal a angajaților/colaboratorilor clinicii fără acordul scris al acestora, se consideră ofensă și va fi acționat în instanță pentru a recupera daunele de imagine. Personalul medical/nemedical al clinici, ca orice cetățean al acestei țări, beneficiază de protecția datelor cu caracter personal și de tratamente etice.
7. Dacă răspunsul clinicii la reclamații nu vă mulțumește aveți la îndemână mijloace legale pentru a vă recupera eventualul prejudiciu prin sesizarea organelor competente!

Regulamentul de conduită pentru pacienți pe parcursul șederii în Clinica Hera's Med

***** *Date cu caracter personal - Datele cu caracter personal sunt orice informații care se referă la o persoană fizică identificată sau identificabilă. Informațiile diferite care, adunate, pot duce la identificarea unei anumite persoane constituie și ele date cu caracter personal. Ex. de date cu caracter personal: nume, număr de telefon, adresă, CNP, etc.*

PACIENȚII INDEZIRABILI

1. Deoarece clinica Fertility Save SRL - Hera's Med este o clinică privată care acordă asistență medicală în sistem ambulator și/sau spitalizare de zi, deci nu are în structură UPU, CPU sau centru de permanență, consultațiile și procedurile se efectuează DOAR în baza programării.
2. Nu agreăm comportamentul necivilizat sau agresiv, manifestări fizice sau verbale obscene, insulte, tulburarea liniștii, abuz fizic sau psihic asupra personalului sau a celorlalți pacienți.
3. Astfel, așa cum noi facem eforturi să vă oferim servicii de calitate și să vă respectăm pentru că ne-ați ales pentru nevoile dumneavoastră, ne dorim ca și pacienții noștri să ne trateze în același mod..
4. Ne dorim ca fiecare pacient care ne trece pragul să respecte acest Regulament de conduită din cadrul Fertility Save SRL – Hera's Med, în caz contrar, ne rezervăm dreptul de a refuza pacienții cu un comportament ostil.
5. De asemenea, nu tolerăm un comportament discriminatoriu față de ceilalți pacienți sau personal care să aibă legătură cu orientarea sexuală, religioasă, politică, rasă sau dizabilități.
6. Toți pacienții noștri sînt tratați în mod egal!

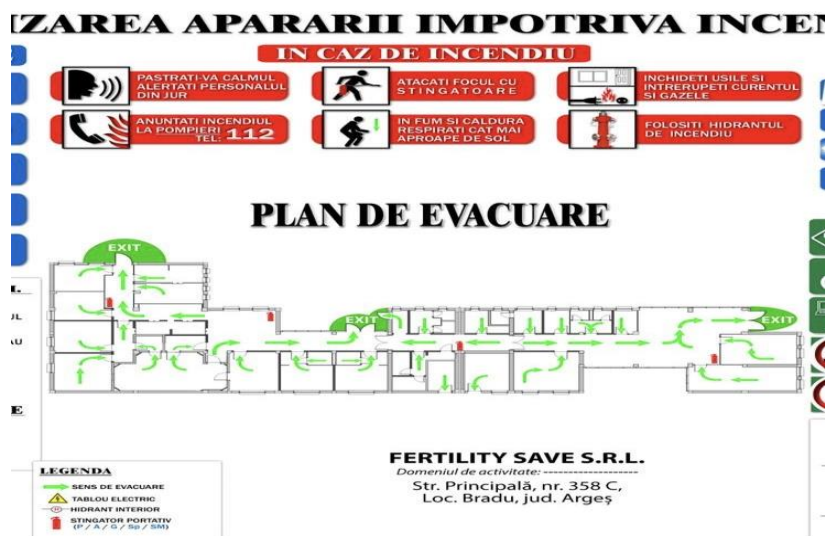
POLITICA DE PROTECȚIE A MEDIULUI

1. Protecția mediului înconjurător cît și siguranța pacienților noștri, reprezintă o preocupare permanentă pentru noi.
2. Deșeurile rezultate din activitatea medicală au regim de colectare special în recipiente care folosesc saci de culoare galbenă sînt depozitate în locuri special amenajate și ridicate de către o firmă specializată.
3. Substanțele folosite pentru igienizare și dezinfecție sînt avizate pentru folosire de către Ministerul Sănătății, iar concentrațiile folosite sînt cele recomandate de producător.
4. Pentru curățenie și dezinfecție există procedură dedicată pentru care personalul de la curățenie a beneficiat de instructaj.
5. Colectarea deșeurilor se face selectiv în funcție de specific. Dacă nu reușiți să identificați recipientul specific fiecărui deșeu, vă rugăm să întrebați orice persoană din cadrul clinicii. Tot personalul clinicii a beneficiat de instruire în acest sens.
6. Dacă pe parcursul șederii dumneavoastră în clinică ați intrat accidental în contact cu o substanță dubioasă, vă rugăm să informați personalul clinicii.

SITUAȚII DE URGENȚĂ

Într-o situație de urgență, fiecare minut este important pentru a produce cât mai puține pagube umane și materiale!

1. În cazul unei situații de urgență – incendiu, cutremur – vă rugăm să vă păstrați calmul!
2. Deoarece construcția nu se încadrează în prevederile H.G.R. nr. 571/2016 – pentru aprobarea categoriilor de construcții și amenajări care se supun avizării și/sau autorizării privind securitatea la incendii – nu a fost necesar aviz ISU.
3. Chiar și așa, clinica are un plan de evacuare în caz de incendiu pe care vă rugăm să îl respectați.



4. În caz de incendiu, vă rugăm să aveți în vedere următoarele reguli:
 - părăsiți clidirea urmărind semnele „EXIT”
 - NU vă întoarceți pentru a recupera lucrurile personale
 - Sala de așteptare este prevăzută cu uși și pereți mari din sticlă care pot fi sparte în cazul în care ușa de acces se blochează.
 - dacă vă aflați în cabinet sau rezervă și incendiul este în hol, verificați cu dosul palmei temperatura ușii pentru a vă asigura că ieșirea nu se face în plină flăcără.
 - clădirea fiind deșfășurată pe parter, pot fi accesate și geamurile – distanța de la pervaz pînă la pămînt este de aproximativ 80-100 cm.
 - dacă trebuie să treceți printr-o încăpere cu foc, acoperiți-vă corpul cu o pătură/cearceaf ud
 - dacă îmbrăcămintea are flăcără, NU alegeți! Ieșirea se face prin rostogolire.
 - dacă o altă persoană este în flăcări, se acoperă cu o pătură.
 - în cazul lichidelor inflamabile, stigerea incendiului se face cu nisip, pămînt sau pături.

Extras din Legea 46/2003 – privind Drepturile Pacienților

- *Pacientii au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale.*
- *Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nici o discriminare medicală*
- *Dreptul pacientului la informația medicală*
- *Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza.*
- *Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.*
- *Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.*
- *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.*
- *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.*
- *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 cauta o altă formă de comunicare.*
- *Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.*
- *Pacientul are dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.*
- *Pacientul sau persoana desemnată în mod expres de acesta, conform prevederilor art. 9 și 10, are dreptul să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului, îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării și, la cerere, o copie a înregistrărilor investigațiilor de înaltă performanță, o singură dată.*
- *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.*
- *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.*
- *În cazul în care pacientul necesită o intervenție medicală de urgență, consimțământul reprezentantului legal nu mai este necesar.*
- *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.*
- *Consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, pastrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul său, în vederea stabilirii diagnosticului sau a tratamentului cu care acesta este de acord.*
- *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*

Regulamentul de conduită pentru pacienți pe parcusul șederii în Clinica Hera's Med

exceptia obtinerii consimtamantului de la reprezentantul legal si daca cercetarea este facuta si in interesul pacientului.

- *Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat intr-o unitate medicala fara consimtamantul sau, cu exceptia cazurilor in care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului si evitarii suspectarii unei culpe medicale.*
- *Toate informatiile privind starea pacientului, rezultatele investigatiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidentiale chiar si dupa decesul acestuia.*
- *Informatiile cu caracter confidential pot fi furnizate numai in cazul in care pacientul isi da consimtamantul explicit sau daca legea o cere in mod expres.*
- *In cazul in care informatiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditati, implicati in tratamentul pacientului, acordarea consimtamantului nu mai este obligatorie.*
- *Pacientul are acces la datele medicale personale.*

Întocmit,

Marilena Băluță
Administrator



HERA'S MED

Exemplu – consimțământ pentru procedurile medicale

ACORDUL PACIENTULUI INFORMAT

1. Datele pacientului	Numele și prenumele:	
	Domiciliul/reședința:	
2. Reprezentantul legal al pacientului*)	Numele și prenumele:	
	Domiciliul/Reședința:	
	Calitatea:	
3. Actul medical (descriere):		
4. Au fost furnizate pacientului următoarele informații în legătură cu actul medical:	Da	Nu
Date despre starea de sănătate		
Diagnostic		
Prognostic		
Natura și scopul actului medical propus		
Intervențiile și strategia terapeutică propuse		
Beneficiile și consecințele actului medical, insistându-se asupra următoarelor:		
Riscurile potențiale ale actului medical, insistându-se asupra următoarelor:		
Alternative viabile de tratament și riscurile acestora, insistându-se asupra următoarelor:		
Riscurile neefectuării tratamentului		
Riscurile nerespectării recomandărilor medicale		
5. Consimțământ pentru recoltare	Pacientul este de acord cu recoltarea, păstrarea și folosirea produselor biologice.	
6. Alte informații care au fost furnizate pacientului		
Informații despre serviciile medicale disponibile		
Informații despre identitatea și statutul profesional al personalului care îl va trata**)		
Informații despre regulile/practicile din unitatea medicală, pe care trebuie să le respecte		
Pacientul a fost încunoștințat că are dreptul la o a doua opinie medicală.		
7. Pacientul dorește să fie informat în continuare despre starea sa de sănătate.		

*) Se utilizează în cazul minorilor și majorilor fără discernământ (pentru art. 8 alin. (3)-(5) din normele metodologice).

**) Identificat în tabelul cu personalul medical care îngrijește pacientul.

Regulamentul de conduită pentru pacienți pe parcursul șederii în Clinica Hera's Med

Acordul

I) Subsemnatul, (numele și prenumele pacientului / reprezentantului legal) , declar că am înțeles toate informațiile furnizate de către (numele și prenumele medicului / asistentului medical) și enumerate mai sus, că am prezentat medicului/asistentului medical doar informații adevărate și îmi exprim acordul informat pentru efectuarea actului medical.

X	Data:/...../.....	Ora:
.....		
Semnătura pacientului/reprezentantului legal care consimte informat la efectuarea actului medical		

Refuzul

II) Subsemnatul pacient / Rerezentant legal, declar că am înțeles toate informațiile furnizate de către (numele și prenumele medicului / asistentului medical care a informat pacientul) și enumerate mai sus, că mi s-au explicat consecințele refuzului actului medical și îmi exprim refuzul pentru efectuarea actului medical.

X	Data:/...../.....	Ora:
.....		
Semnătura pacientului/reprezentantului legal care refuză efectuarea actului medical		

Tabel cu personalul medical care îngrijește pacientul (numele și prenumele pacientului)		
Nr. crt.	Numele și prenumele	Statutul profesional
1		
2		
3		
4		
5		



HERA'S MED