

CONFORM
CU ORIGINALUL



ANEXĂ la Hotărârea C.G.M.B. nr. 274/2017

Art. 1 Prezentul plan de măsuri are ca scop îmbunătățirea semnalizării și orientării (signalisticii) și serviciilor de recepție în cele 19 spitale din subordinea Administrației Spitalelor și Serviciilor Medicale București, aflată sub autoritatea Consiliului General al Municipiului București, și vizează atât exteriorul cât și interiorul tuturor clădirilor aflate în gestiunea celor 19 spitale susmenționate.

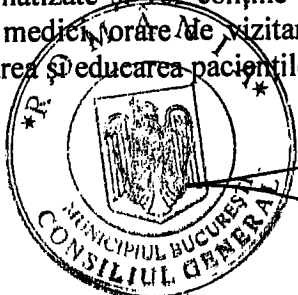
Art. 2 Sistemizarea și resistemizarea signalisticii în spitale se va realiza astfel încât să se respecte în integralitate actele normative în vigoare, precum și standardele europene, pentru a asista și ghida corespunzător pacienții și vizitatorii spitalelor. Fiecare spital va evalua și monitoriza nevoile spitalului în materie de signalistică și va adapta și corecta amplasarea indicatoarelor în funcție de evoluția nevoilor. În cazul spitalelor cu investiții existente în signalistică, se va evalua situația existentă, urmând ca lipsurile să fie identificate și remediate în conformitate cu prezentul plan de măsuri. Sistemizarea și resistemizarea signalisticii în spitale se va realiza cu respectarea următoarelor obiective:

Art. 2.1 Asigurarea unei signalistici exterioare clare și ușor de înțeles pentru pacienți și vizitatori în perimetrul exterior al spitalului, astfel: semnalizarea exterioară va indica numele spitalului, intrarea principală și, dacă este cazul, intrările secundare, direcția spre locurile de parcare (dacă acestea există și sunt disponibile pentru pacienți și însoțitorii lor), direcția spre camera de gardă și orice altă informație care poate ghida pacientul sau vizitatorul aceluia spital.

Art. 2.2 Asigurarea unei signalistici interioare clare printr-un sistem profesionist de direcționare a pacienților și vizitatorilor în perimetrul spitalului, pe baza datelor rezultate în urma unei cercetări relative la utilizarea spațiului fiecărui spital în parte. Instrumentele cu ajutorul cărora se va realiza direcționarea pacienților vor putea cuprinde indicatoare și caracteristici arhitecturale, precum și semnalizări electronice (ecrane). Se va amplasa, în mod expres, un panou la intrarea în fiecare spital, în apropierea ghișeului de recepție, ce va conține specialitățile medicale existente pe fiecare etaj cât și celelalte servicii existente în spital.

Art. 2.3 Ascensoarele din cadrul spitalelor vor avea înscrisuri în dreptul fiecărui etaj cu numele departamentului pe care îl deservește. În cazul lipsei unor ascensoare care să deservească pacienții și personalul medical din cadrul spitalului, se va evalua posibilitatea asigurării unei astfel de investiții, rezultatul urmând să fie înaintat Consiliului General al Municipiului București.

Art. 2.4 Panourile de afișaj a informațiilor cu caracter general, de la intrarea în clădirea spitalului, vor fi sistematizate și vor conține informații organizate într-un mod coerent despre drepturile pacienților, medicamente, de vizitare, tarife ale serviciilor medicale, date de interes general pentru informarea și educarea pacienților.



Art. 3 Ghișeul de recepție de la intrarea fiecărui spital va fi semnalizat în mod vizibil și se va asigura personal calificat și profesionist care va asigura permanența, va efectua o primă triere a pacienților în baza biletului de trimitere și va controla existența cardului de sănătate.

Art. 4 Personalul de recepție va fi format pentru a avea cunoștințe în privința drepturilor pacienților și pacienților de asigurări medicale în vigoare, precum și cunoștințe de bază despre specialitățile medicale existente în cadrul spitalului. Personalul de recepție va oferi informații despre gratuitatea sau costul serviciilor medicale solicitate în biletul de trimitere, va indica orarul medicilor și va avea rolul de a îndruma pacientul sau vizitatorul spitalului către departamentul solicitat. Toate aceste informații vor fi prezentate și pe web-site-ul fiecărui spital.

Art. 5 Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București va achiziționa, va gestiona și va pune la dispoziția celor 19 spitale un software de evidență a pacienților și vizitatorilor fiecărui spital, prin intermediul căruia va centraliza persoanele care intra zilnic în spitale. Personalul de recepție va asigura, la ghișeu, înregistrarea pacienților și vizitatorilor prin intermediul software-ului susmenționat.

Art. 6 La ghișeul de recepție al fiecărui spital vor fi disponibile, în permanență, o condică de sugestii și reclamații așezată la loc vizibil, precum și formulare de satisfacție privind serviciile medicale de care pacienții au beneficiat. Formularul de satisfacție imprimat pe hârtie va conține și o trimitere la web-site-ul spitalului, unde se va regăsi o versiune electronică a formularului de satisfacție, care va putea fi completată online de către pacient sau vizitator. Personalul de recepție va indica pacienților și vizitatorilor posibilitatea de a completa sugestii și reclamații în condică sau în formularele de satisfacție. Formularele completate de pacienți sau de vizitatori atât la ghișeu cât și online vor fi transmise lunar către Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București, care le va analiza, va întocmi planuri de acțiune pentru remedierea problemelor semnalate și va ghida cele 19 spitale în implementarea acestor planuri de acțiune.

Art. 7 Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București va întocmi semestrial un raport privind aplicarea prezentului plan de măsuri, raport pe care îl va comunica Consiliului General al Municipiului București.



CONFORM
CU ORIGINALUL

