

EXTRAS-Regulament de Ordine Internă al MEDIDERM LOGIC S.R.L.

(în continuare Regulament Intern)

Principiul călăuzitor al acestui Regulament Intern este de a asigura că fiecare angajat al clinicii Mediderm Logic SRL are posibilitatea de a cunoaște, înțelege și aplica standardele de etică și profesionalism necesare exercitării responsabilităților sale. Scopul Mediderm Logic SRL (în continuare "Dclinic", "Mediderm Logic SRL", "Compania", "Clinica" este de a susține dezvoltarea unei relații profesionale productive și transparente între echipa noastră și companie, precum între companie și clientela sa, conștienți de faptul că succesul reciproc este de neînlocuit.

Capitolul 18. REGULAMENTUL DE ORDINE INTERIOARĂ PENTRU PACIENȚI (ȘI APARTINĂTORII ACESTORA) ÎN CADRUL DCLINIC

Art. 184. Pacienții și aparținătorii lor aflați în clinicile Mediderm Logic SRL sunt rugați să ia la cunoștință prevederile Regulamentului de ordine interioară relevante pentru serviciile noastre prin lecturarea acestora în zona de așteptare. Conformitatea cu regulamentul va fi confirmată prin semnarea de luare la cunoștință în Acordul pacientului informat.

Art. 185. Obligațiile pacienților/aparținătorilor pe timpul cât se află în interiorul Dclinic:

- a. Să prezinte medicului documentele necesare, să cunoască prevederile Regulamentului de ordine interioară și să semneze Acordul pacientului informat.
- b. Să respecte regulile de igienă inclusiv recomandările privind distanțarea socială și utilizarea echipamentului de protecție furnizat de clinică, acolo unde este necesar și să trateze cu seriozitate recomandările terapeutice ale medicului sau asistentei legate de procedurile dermatologice efectuate.
- c. Să păstreze în bună stare bunurile din patrimoniul clinicii și să utilizeze corect facilitățile oferite.
- d. Să folosească telefonul mobil pe modul „ silențios ” și să nu îl utilizeze în încăperile destinate intervențiilor dermatologice.
- e. Să nu fotografieze sau filmeze în interiorul clinicii, inclusiv cu telefoane mobile sau alte dispozitive.
- f. Să continue tratamentul prescris de către medic la domiciliu, conform instrucțiunilor primite.
- g. Să manifeste respect față de personalul medical și să adere la regulile de ordine interioară ale clinicii.
- h. Sunt strict interzise în interiorul clinicii: fumatul, consumul de alcool și jocurile de noroc.
- i. Să aibă un comportament adecvat față de ceilalți pacienți și personalul clinic, aducând la cunoștință orice nemulțumire în mod respectuos.
- j. să respecte instrucțiunile primite din partea personalului medical sau administrativ pentru a evita expunerea la pericole sau accidentări în timpul șederii lor în clinica. În cazul unor situații de urgență sau pericole constatate în clinica, vizitatorii sunt încurajați să informeze imediat personalul de primire sau administrativ.
- k. să coopereze cu personalul clinic în aplicarea măsurilor de siguranță și sănătate la locul de muncă, respectând instrucțiunile primite și oferind asistență atunci când este necesar.
- l. dacă în ziua programată pentru consultatiei pacientul prezintă semne/simptome respiratorii (tuse, strănut, febra, secreții, etc.) sau digestive acute (scaune diareice, etc) va anunța telefonic clinica cu privire la aceste semne/ simptomele. Clinica în urma evaluării va decide dacă pacientul se poate prezenta la consultatie sau aceasta va fi reprogramată.

Clinica MEDIDERM LOGIC SRL are obligația să asigure condiții de siguranță și protecție a sănătății pentru vizitatori și clienți/pacienți, iar aceștia sunt îndemnați să respecte indicațiile și regulile stabilite în acest sens.

Art. 186. Drepturile pacienților sunt prevăzute și garantate în Legea drepturilor pacientului (în conformitate cu prevederile Legii nr. 46 din 2003 privind drepturile pacientului)

- a) Dreptul la îngrijire medicală de calitate: Pacienții beneficiază de un standard înalt de îngrijire medicală, cu acces la tratamente și tehnologii moderne, în limitele resurselor disponibile clinică. Acestea trebuie să corespundă celor mai recente progrese din domeniul dermatologic și să fie efectuate de către personal calificat și acreditat.
- b) Dreptul la respect și nondiscriminare: Fiecare pacient este tratat cu respect și considerație, fără discriminare pe baza rasei, sexului, vârstei, religiei, opiniei politice, statutului socioeconomic sau a oricărui alt factor personal.
- c) Dreptul la intervenții medicale condiționate de resurse: Intervențiile medicale se efectuează doar cu dotările necesare și de către personalul acreditat, cu excepția cazurilor de urgență care necesită acțiune imediată.
- d) Dreptul la suport familial și spiritual: Pacienții au dreptul la sprijinul emoțional și spiritual din partea familiei și a prietenilor pe parcursul tratamentului, precum și la consiliere și suport psihologic.
- e) Dreptul la a doua opinie medicală: Pacienții internați pot solicita o consultație de specialitate din partea unui medic extern clinicii, asigurându-se că deciziile de tratament sunt bine fundamentate.
- f) Interdicția presiunii asupra pacienților: Este interzis personalului să exercite orice formă de presiune asupra pacienților pentru obținerea de recompense sau avantaje financiare dincolo de tarifele standard și legale ale clinicii.
- g) Dreptul la contribuții voluntare: Pacienții pot opta pentru a face donații sau plăți suplimentare clinicii, cu respectarea legislației în vigoare, și numai din proprie inițiativă.
- h) Dreptul la îngrijiri medicale continue: Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale neîntrerupte, adaptate nevoilor lor, până la ameliorarea stării de sănătate.
- i) Dreptul la refuzul intervenției medicale: Pacienții pot refuza sau opri tratamentul medical propus, preluând în scris responsabilitatea pentru consecințele deciziei lor, după ce li s-au explicat clar riscurile asociate.
- j) Dreptul la prezumția de consimțământ în urgențe: Când pacienții nu sunt în stare să își exprime consimțământul și este necesară intervenția medicală de urgență, personalul medical poate presupune consimțământul pe baza manifestărilor anterioare ale pacientului.
- k) Dreptul la participarea în luarea deciziilor: Pacienții trebuie să fie implicați în procesul decizional medical în măsura în care starea lor de sănătate le permite, inclusiv atunci când este necesar consimțământul unui reprezentant legal.
- l) Dreptul la arbitraj medical: Dacă un reprezentant legal refuză consimțământul pentru o intervenție considerată vitală de către personalul medical, cazul poate fi supus unei comisii de etică sau arbitraj pentru a lua o decizie.
- m) Dreptul la consimțământ pentru utilizarea produselor biologice: Pacienții trebuie să își dea consimțământul explicit pentru recoltarea, păstrarea sau utilizarea produselor biologice prelevate din corpul lor în scop diagnostic sau terapeutic.
- n) Dreptul la consimțământ în cercetare și educație: Consimțământul informat este necesar pentru participarea pacienților în activități de învățământ medical sau cercetare științifică, iar în cazul persoanelor incapabile de consimțământ, acesta trebuie obținut de la reprezentantul legal și doar dacă cercetarea servește și interesului pacientului.
- o) Dreptul la intimitate și confidențialitate a imaginii: Pacienții nu pot fi fotografiați sau filmați fără consimțământul explicit, cu excepția situațiilor în care este necesar pentru diagnostic sau tratament și când este indispensabil pentru eliminarea suspiciunii unei greșeli medicale.

Art. 187. Dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată a pacientului

(1) Pacientul deține un drept inalienabil asupra consimțământului în ceea ce privește utilizarea datelor sale medicale personale; acest consimțământ este un pilon fundamental al confidențialității și respectării vieții private. Informațiile care detaliază starea de sănătate, investigațiile, diagnosticul, tratamentul și alte date personale sunt protejate de confidențialitate și nu pot fi dezvăluite sau utilizate fără acordul expres al pacientului, cu excepția situațiilor stipulate de lege sau în cazul în care informațiile sunt esențiale pentru furnizorii de servicii medicale implicați direct în tratament.

(2) Dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată a pacientului presupune:

- a) **Protecția informațiilor post-mortem:** Toate informațiile referitoare la starea de sănătate a pacientului, inclusiv rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul urmat și datele personale, rămân sub strictă protecție a confidențialității chiar și după decesul pacientului, menținând respectul pentru intimitatea acestuia și a familiei sale.
- b) **Consimțământul pentru divulgarea informațiilor:** Informațiile cu caracter confidențial pot fi partajate doar cu consimțământul explicit al pacientului sau atunci când este explicit cerut prin lege. Consimțământul poate fi retras de pacient oricând, cu excepția situațiilor legale imperative.
- c) **Transferul de informații între profesioniștii medicali:** În cazul în care transferul informațiilor medicale este esențial pentru colaborarea între profesioniștii medicali acreditați care contribuie la tratamentul pacientului, acesta se poate face fără consimțământul explicit al pacientului, însă cu respectarea strictă a legilor de confidențialitate și protecție a datelor personale.
- d) **Accesul pacientului la propriile date medicale:** Pacienții au dreptul de a accesa și revizui propriile înregistrări medicale, să solicite corectări sau să fie informați cu privire la modul în care datele lor sunt gestionate și protejate de clinică.
- e) **Respectul vieții private:** Orice intervenție în viața privată sau familială a pacientului este strict interzisă, cu excepția cazurilor în care o astfel de intervenție este justificată medical, poate îmbunătăți calitatea diagnosticului sau tratamentului, și este efectuată numai cu consimțământul informat al pacientului.
- f) **Excepțiile privind sănătatea publică:** Situațiile în care pacientul constituie un pericol imediat pentru sine sau pentru sănătatea publică pot necesita măsuri excepționale. Acestea includ comunicarea informațiilor fără consimțământ în cazuri de boli contagioase grave, amenințări la adresa sănătății publice, sau în situații de urgență care justifică intervenția rapidă pentru a preveni daunele.

Art. 188. Drepturile Pacientului la Informație Medicală mai presupune:

- a) **Accesul la informații despre serviciile medicale:** Pacienții au dreptul la informații clare și accesibile despre gama de servicii medicale oferite de Mediderm Logic SRL, inclusiv proceduri de dermatologie, opțiuni de tratament și îngrijiri de recuperare disponibile, precum și orientări despre cum să acceseze și să utilizeze aceste servicii pentru a-și maximiza beneficiile pentru sănătate.
- b) **Cunoașterea Regulamentului intern:** Este esențial ca pacienții să primească informații detaliate privind regulile și politica în clinică, astfel încât să se poată conforma normelor stabilite pentru asigurarea unei experiențe sigure și confortabile în timpul accesării serviciilor noastre medicale.
- c) **Informarea despre starea de sănătate și opțiunile de tratament:** Pacienții beneficiază de o comunicare transparentă și compasională cu privire la diagnosticul lor, opțiunile de tratament disponibile, posibilele riscuri și beneficii ale procedurilor recomandate, precum și efectele potențiale ale refuzului sau nerespectării recomandărilor medicale. Aceasta include, de asemenea, discutarea alternativelor viabile și a prognosticului.
- d) **Comunicare adaptată și respectuoasă:** Toate informațiile sunt comunicate într-un mod respectuos și comprehensibil, evitându-se pe cât posibil jargonul medical, pentru a facilita înțelegerea. Pentru pacienții care nu vorbesc sau nu înțeleg limba română, informațiile sunt furnizate în limba maternă sau o limbă cunoscută de pacient, folosindu-se, după caz, servicii de traducere sau alte metode alternative de comunicare.
- e) **Autonomia în informare:** Pacienții pot decide să nu fie informați direct despre starea lor de sănătate și pot delega această responsabilitate unei terțe părți la alegerea lor. În aceste cazuri, consimțământul pentru comunicarea cu rudele sau prietenii desemnați trebuie obținut în prealabil.
- f) **Dreptul la a Doua opinie:** Pacienții sunt încurajați și asistați să caute și să primească o a doua opinie medicală dacă doresc acest lucru, garantându-se astfel încrederea în planul de tratament și îngrijire.
- g) **Rezumatul consultațiilor și intervențiilor la finalizarea serviciilor:** La încheierea fiecărui ciclu de consultații sau după realizarea unei intervenții punctuale, pacientul va primi un rezumat detaliat al serviciilor medicale primite. Acest document va cuprinde descrierea consultărilor, detalii ale oricăror proceduri efectuate, diagnosticul stabilit, recomandările și planul de tratament sugerat de medicul specialist, precum și sfaturi pentru îngrijirea la domiciliu. Acest rezumat servește atât drept confirmare

a serviciilor furnizate, cât și ca sursă de informații pentru îngrijirea continuă sau pentru comunicarea cu alți specialiști medicali, dacă este necesar.

Aceste prevederi sunt menite să sprijine dreptul fundamental al pacientului de a fi informat în toate aspectele legate de îngrijirea sa medicală și sunt aliniate cu angajamentul Mediderm Logic SRL de a furniza asistență medicală personalizată, etică și de înaltă calitate. Politica noastră este periodic revizuită pentru a ne asigura că aceasta este actualizată cu cele mai noi practici din domeniul medical și este în concordanță cu legile privind drepturile pacienților și confidențialitatea.

Prin adoptarea acestui regulament, Mediderm Logic SRL își exprimă devotamentul față de standardele profesionale și față de excelența în serviciul medical oferit pacienților noștri. Toți pacienții care accesează serviciile clinicii noastre sunt considerați a fi luați la cunoștință și a acceptat termenii prezentului regulament începând cu data primei lor vizite sau consultări.

.....

Art. 191. Regulamentul (Extras din acesta) aplicabil pacienților și aparținătorilor acestora va fi publicat și actualizat pe site-ul clinicii (www.dclinic.ro) pentru a permite accesul facil și la distanță. În momentul înregistrării pentru o consultație sau o procedură, pacienții vor fi informați despre existența regulamentului și îndrumați către metodele de accesare a acestuia. În cazul unor actualizări importante, pacienții vor fi notificați direct prin mijloacele de comunicare convenite, cum ar fi e-mailul sau sms-ul. Personalul clinicii va oferi, la cerere, explicații suplimentare referitoare la regulament și la modul în care acesta influențează serviciile medicale oferite.

Art. 192. Salariații și pacienții sunt încurajați să ofere feedback cu privire la regulament și să aducă la cunoștință orice preocupări sau sugestii pentru îmbunătățirea acestuia.

Regulamentul a fost supus aprobării conducerii Mediderm Logic SRL și a fost ratificat înainte de implementarea și publicarea sa. Data adoptării sale: 28.05.2024. (Versiune 1.0).