



SPITALUL MUNICIPAL DEJ
str. 1 Mai Nr.14-16, Tel. 0264 212640, jud. Cluj,
e-mail: spital_dej@yahoo.com, www.spitaldej.ro



Procedura Sistemului de Management al Calității
Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern

ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL

Ediția II, Revizia 0
Cod: PO-449

Exemplar controlat
Nr. 1

Document aprobat prin Decizia Managerului Spitalului Municipal Dej

nr. 12.000 din data: 25/08/2023

Reproducerea, utilizarea sau difuzarea către o terță parte a acestui document, fără acordul scris al Spitalului Municipal Dej, nu este permisă !

SPITALUL MUNICIPAL DEJ	Procedura Sistemului de Management al Calității Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL	Ediția : II Nr. de ex. 1
Reprezentantul Managementului pentru Calitate / Comisia de monitorizare	Conform SREN ISO 9001:2015 OSGG 600/2018 Cod: PO-449	Revizia 0 Pag. 1 / 7

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii:

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	Elaborat	Dr. Iancu Ioana	Medic specialist epidemiologie CPLIAAM	14.08.'23	
2	Verificat	1. Muresan Zena	1. Reprezentantul Managementului pentru Calitate	23.08.'23	
		2. Dr. Nicoară Antonela	2. Comisia de monitorizare	17.08.'23	
3	Vizat	Jur. Șușcă Cecilia	Consilier Juridic	25.08.'23	
4	Aprobat	Dr. Mihai Pandrea	Manager	25.08.'23	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Ed./rev	Obiectul reviziei / data reviziei
I/0	Elaborarea ediției inițiale, conform Ordinul ministrului sănătății nr. 1.284/2012 privind reglementarea programului de vizite al aparținătorilor pacienților internați în unitățile sanitare publice. – 07.03.2013
II/0	Elaborarea ediției II, conform actualizărilor legislative aplicabile domeniului sanitar și în acord cu schimbările din cadrul spitalului (actualizare organigramă, pregătire pentru reacreditarea spitalului)

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

NR. CRT.	DESTINATAR	DATA	NUME/PRENUME SEMNATURA	RETRAGERE DATA	NUME/PRENUME SEMNATURA
1	RMC	28.08.'23	Muresan Zena 		
2	Șef Serviciu Administrativ	28.08.'23	Ec. Rus Diana 		

SPITALUL MUNICIPAL DEJ	Procedura Sistemului de Management al Calității Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL	Ediția : II Nr. de ex. 1
Reprezentantul Managementului pentru Calitate / Comisia de monitorizare	Conform SR EN ISO 9001:2015 OSGG 600/2018 Cod: PO-449	Revizia 0
		Pag. 2 / 7

3	Secțiile și compartimentele cu paturi conform organigramei în vigoare		Șefi secții și compartimente conform Listei de difuzare anexată		Șefi secții și compartimente conform Listei de difuzare anexată
---	---	--	--	--	--

4. Scopul procedurii

Asigură accesul publicului în Spitalul Municipal Dej cu evitarea următoarelor riscuri:

- incalcarea drepturilor pacientului
- cresterea numarului infectiilor asociate asistentei medicale

Indicatori de monitorizare:

- Numar Chestionare de evaluare a gradului de satisfactie a pacientului in care pacientii apreciaza ca le-a fost asigurat contactul cu familia pe perioada internarii/numar total chestionare completate de pacienti/an.
- Numar IAAM aparute in urma accesului vizitatorilor in spital/ numarul total de IAAM raportate/an

5. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică de către personalul din următoarele servicii:

- poarta de acces în spital
- secțiile, compartimentele și serviciile medicale din cadrul spitalului
- secretariat
- comitetul director

6. Documente de referință

- ORDIN Nr. 3670/2022 din 6 decembrie 2022 privind Stabilirea programului de vizite în unitățile sanitare publice EMITENT: MINISTERUL SĂNĂTĂȚII,
- LEGEA nr.46 din 21 ianuarie 2003 drepturilor pacientului
- LEGEA nr. 544 din 12 octombrie 2001 privind Liberul acces la informațiile de interes public EMITENT: PARLAMENTUL ROMÂNIEI

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

- Definiții: -
- Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	E.	Elaborare
3.	V.	Verificare
4.	A.	Aprobare

SPITALUL MUNICIPAL DEJ	Procedura Sistemului de Management al Calității Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL	Ediția : II Nr. de ex. 1
Reprezentantul Managementului pentru Calitate / Comisia de monitorizare	Conform SR EN ISO 9001:2015 OSGG 600/2018 Cod: PO-449	Revizia 0 Pag. 3 / 7

5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CPLIAAM	Compartimentul de prevenire si limitare a infectiilor asociate asistentei medicale
8.	IAAM	Infectii asociate asistentei medicale

8. Descrierea procedurii

8.1. Vizitarea pacienților în secțiile/compartimentele cu paturi.

În cadrul Spitalului Municipal Dej vizitarea pacienților este permisă conform programului de vizite aprobat pentru aparținătorii pacienților internați. Anexa 1 – *Program de vizite aparținători*. Accesul în spital se va realiza prin poarta principală a spitalului.

Programul de vizite se afișează la toate intrările în spital, în mod vizibil și accesibil vizitatorilor, precum și pe site-ul spitalului.

Programul de vizită la nivelul Spitalului Municipal Dej poate fi suspendat de manager în situațiile de risc epidemiologic, prevăzute la art. 6 din Legea nr. 136/2020 privind instituirea unor măsuri în domeniul sănătății publice în situații de risc epidemiologic și biologic, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

La internare, se alocă fiecărui pacient un cod unic, (nr FOCG) care va fi comunicat aparținătorilor. Furnizarea telefonică către aparținători a informațiilor despre starea de sănătate a pacientului se face numai după confirmarea codului unic.

În cel mult două ore de la internarea pacientului, la cererea acestuia, asistenta responsabilă de salon va comunica aparținătorilor, telefonic/prin sms, următoarele informații: codul unic alocat pacientului la internare, secția/compartimentul unde este internat, numărul salonului, etajul, numele medicului curant și numărul de telefon apelabil pentru informații despre starea de sănătate a pacientului, cu respectarea drepturilor pacientului.

În situația în care programul de vizită este suspendat ori în situația în care starea de sănătate a pacientului nu permite vizitarea, secțiile/compartimentele au obligația de a asigura informarea telefonică zilnică a aparținătorilor, prin medicul curant/medicul de gardă/personalul desemnat, despre starea și evoluția pacientului, cu respectarea drepturilor pacientului.

Pentru pacienții internați pe oricare dintre secțiile/compartimentele unității sanitare, la solicitare, cu respectarea drepturilor pacientului, aparținătorii pot discuta direct cu medicul curant în timpul programului zilnic de lucru al acestuia, în baza unui program stabilit de medicul șef/coordonator de secție/compartiment, aprobat de directorul medical și afișat la loc vizibil la intrarea în unitatea sanitară. Anexa 2 – *Program contact medici*

SPITALUL MUNICIPAL DEJ	Procedura Sistemului de Management al Calității Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL	Ediția : II Nr. de ex. 1
Reprezentantul Managementului pentru Calitate / Comisia de monitorizare	Conform SR EN ISO 9001:2015 OSGG 600/2018 Cod: PO-449	Revizia 0 Pag. 4 / 7

Vizitarea pacienților în secții/ compartimente cu paturi, cu excepția secției ATI, va avea loc în următoarele condiții:

- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de cel mult 3 paturi, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;
- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de 4 - 6 paturi, putând fi vizitați maximum doi pacienți în același timp;
- durata vizitei este limitată la 30 de minute.

În cazul unor evenimente epidemiologice deosebite, pe baza analizei efectuate de către DSP Cluj, în secțiile/compartimentele fără risc durata vizitei poate fi limitată la 15 minute, iar în secțiile/compartimentele în care se află internate persoane aflate la risc pentru dezvoltarea unor forme severe de boală programul de vizită poate fi suspendat.

Vizitarea pacienților în secția de terapie intensivă va avea loc zilnic cu respectarea următoarelor condiții de acces:

- în saloanele cu cel mult 4 paturi este permis accesul pentru 1 vizitator/pacient/intervalul orar de vizită, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;
- durata vizitei este de maximum 10 minute, cu posibilitatea de prelungire, cu acordul medicului ATI; pe toată durata vizitei, persoana vizitatoare va fi însoțită de personal al secției;
- contactul fizic cu pacientul este permis numai cu acordul și sub supravegherea asistentei medicale sau medicului ATI și trebuie să fie scurt și după o prealabilă dezinfecție suplimentară a mâinilor vizitatorului.

În secția ATI, accesul vizitatorilor într-un salon în cursul intervalelor orare zilnice aprobate poate fi suspendat pe durata efectuării oricăror manevre, tehnici sau tratamente care necesită prezența unui medic ATI și a cel puțin unei asistente ATI. În aceste cazuri, intervalele orare zilnice de vizită vor fi prelungite astfel încât să se asigure accesul tuturor vizitatorilor în conformitate cu prevederile legale.

Nu este permis accesul vizitatorilor:

- care prezintă semne clinice de infecții acute;
- aflați în stare de ebrietate sau aflați sub influența unor substanțe halucinogene.

Vizitatorii au următoarele obligații:

- să poarte echipament de protecție adaptat în funcție de gradul de risc al secției. Echipamentul de protecție va fi asigurat în mod gratuit la intrarea în secție/compartiment;
- să respecte instrucțiunile personalului Spitalului Municipal Dej privind măsurile interne de prevenire a transmiterii infecțiilor.

Excepții de la programul de vizită:

1) În cazul pacienților în stare terminală, cu excepția celor internați în secția ATI, aparținătorii au dreptul de a vizita pacientul zilnic, indiferent de oră. Prezența permanentă a unui aparținător lângă un pacient aflat în stare critică sau terminală, se poate asigura cu acordul medicului curant și dacă condițiile din secție/compartiment

SPITALUL MUNICIPAL DEJ	Procedura Sistemului de Management al Calității Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL	Ediția : II Nr. de ex. 1
Reprezentantul Managementului pentru Calitate / Comisia de monitorizare	Conform SR EN ISO 9001:2015 OSGG 600/2018 Cod: PO-449	Revizia 0 Pag. 5 / 7

permit acest lucru, în caz contrar se asigura accesul într-un spațiu de așteptare, în apropierea secției/compartimentului.

2) În cazul pacienților internați care au un grad redus de mobilitate din cauza patologiei prezentate, pe oricare dintre secțiile/compartimentele spitalului, cu excepția secției ATI, accesul unui însoțitor poate fi permanent, cu respectarea măsurilor interne de prevenire a transmiterii infecțiilor și cu acordul șefului de secție/coordonatorului de compartiment.

3) În cazul copiilor cu vârsta de până la 14 ani, internați în oricare dintre secții/compartimente, se permite prezența permanentă a unui aparținător, dacă se solicită acest lucru.

4) În cazul copiilor cu vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani internați în oricare dintre secții/compartimente, cu excepția secției ATI, se poate permite prezența permanentă a unui aparținător, cu acordul șefului de secție.

Pentru a asigura accesul aparținătorilor conform excepțiilor enumerate la punctele 1), 2) și 4) medicul curant va completa, cu acordul șefului de secție, un *Bilet de voie* – Anexa 3, pe care aparținătorii îl vor prezenta la intrarea în spital și în secție.

- Nu se percep taxe pentru vizitarea pacienților.
- Este strict interzis vizitatorilor ca pe perioada vizitei să filmeze sau să fotografieze pacientul fără acordul expres al acestuia.

8.2. Audiențe conducere

Programul de audiențe este publicat pe pagina de internet a spitalului precum și la secretariatul spitalului.

Personalul cu funcții de conducere din cadrul spitalului, care acordă audiențe:

- Managerul
- Directorul Medical
- Directorul Economic

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale

- PC cu acces la internet și la rețeaua proprie a Spitalului Municipal Dej;
- linie telefonică;
- echipamente de protecție
- dezinfectanți

8.3.2. Resurse umane

- Personal Comitet Director;
- Personal secretariat;
- Personal medical secții și compartimente;
- Personal poartă;

8.3.3. Resurse financiare

- Conform bugetului Spitalului Municipal Dej pentru anul în curs.

SPITALUL MUNICIPAL DEJ	Procedura Sistemului de Management al Calității Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL	Ediția : II Nr. de ex. 1
Reprezentantul Managementului pentru Calitate / Comisia de monitorizare	Conform SR EN ISO 9001:2015 OSGG 600/2018 Cod: PO-449	Revizia 0 Pag. 6 / 7

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. crt.	Acțiuni care au legătură cu procesul/activitatea procedurală	Compartimentele cărora le revin responsabilitățile	Personalul implicat în activitatea procedurală
1.	Elaborare si afisare Program de vizite aparținători	Serviciu Administrativ	Sef Serviciu Administrativ
2.	Respectare Program de vizite aparținători	Serviciu Administrativ Sectiile si compartimentele cu paturi	Portari Personal medical din sectiile si compartimentele cu paturi
3.	Informatii internare pacient	Sectiile si compartimentele cu paturi	asistenta responsabila de salon
4.	Informarea telefonică zilnică a aparținătorilor, despre starea și evoluția pacientului.	Sectiile si compartimentele cu paturi	medicul curant/medicul de gardă/personalul desemnat
5.	Acordarea audiențelor	Comitetul Director	Manager Director Medical Director Economic

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă/ cod formular	Denumirea anexei/ formularului	Nr. de exem plare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
				loc	perioadă	
F/PO-449/01, ed. II, rev. 0	Programul de acces al vizitatorilor	1	Conform P-V de instruire anexat	Arhivă	Conform Nomenclator Arhivistic	
F/PO-449/02, ed. II, rev. 0	Program contact medici	1	Conform P-V de instruire anexat	Arhivă	Conform Nomenclator Arhivistic	
F/PO-449/03, ed. II, rev. 0	Bilet de voie	1	Conform P-V de instruire anexat	Arhivă	Conform Nomenclator Arhivistic	

SPITALUL MUNICIPAL DEJ	Procedura Sistemului de Management al Calității Procedura Sistemului de Control Managerial/Intern ACCESUL PUBLICULUI IN SPITAL	Ediția : II Nr. de ex. 1
Reprezentantul Managementului pentru Calitate / Comisia de monitorizare	Conform SR EN ISO 9001:2015 OSGG 600/2018 Cod: PO-449	Revizia 0
		Pag. 7 / 7

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
0	Pagină de gardă	0
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	1/7
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	1/7
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	1/7
4	Scopul procedurii	2/7
5	Domeniul de aplicare	2/7
6	Documente de referință	2/7
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	2/7
8	Descrierea procedurii	3-5/7
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6/7
10	Anexe, înregistrări, arhivări	6/7
11	Cuprins	7/7



SPITALUL MUNICIPAL DEJ
str. 1 Mai Nr.14-16, Tel. 0264 212640, jud. Cluj,
e-mail: spital_dej@yahoo.com, www.spitaldej.ro



Programul de acces al vizitatorilor pacienților internați

conform Ordinului Nr. 3670/2022 din 6 decembrie 2022

În toate secțiile și compartimentele cu excepția secției terapie intensivă.

- de luni până vineri în intervalele orare 11.00 - 12.00 și 15.00 – 18.00
- în zilele de sâmbătă și duminică în intervalul orar 14.00 – 20.00

Accesul vizitatorilor în salon este permis după cum urmează:

- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de cel mult 3 paturi, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;
- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr de 4 - 6 paturi, putând fi vizitați maximum doi pacienți în același timp;
- 1 vizitator/pacient în saloanele cu un număr mai mare de 6 paturi, putând fi vizitați maximum trei pacienți în același timp.

Durata vizitei este limitată la 30 de minute.

Nu este permis accesul vizitatorilor:

- care prezintă semne clinice de infecții acute;
- aflați în stare de ebrietate sau aflați sub influența unor substanțe halucinogene.

Vizitatorii au următoarele obligații:

- să poarte echipament de protecție adaptat în funcție de gradul de risc al secției. Echipamentul de protecție va fi asigurat în mod gratuit de către unitatea sanitară;
- să respecte instrucțiunile personalului unității sanitare privind măsurile interne de prevenire a transmiterii infecțiilor.

În secția de terapie intensivă

- zilnic în intervalul orar 12.00 - 13.00 și 18.00-19.00;

cu respectarea următoarelor condiții de acces:

- la saloanele cu cel mult 4 paturi este permis accesul pentru 1 vizitator/pacient/intervalul orar de vizită, pacienții putând fi vizitați doar pe rând;
- la saloanele cu peste 4 paturi este permis accesul pentru 1 vizitator/pacient/intervalul orar de vizită, putând fi vizitați maximum 2 pacienți în același timp;
- durata vizitei este de maximum 10 minute;
- contactul fizic cu pacientul este permis numai cu acordul și sub supravegherea asistentei medicale sau medicului ATI și trebuie să fie scurt și după o prealabilă dezinfecție suplimentară a mâinilor vizitatorului.
- accesul vizitatorilor într-un salon în cursul intervalelor orare zilnice aprobate poate fi suspendat pe durata efectuării oricăror manevre, tehnici sau tratamente care necesită prezența unui medic ATI și a cel puțin unei asistente ATI.

Aprobat
MANAGER



SPITALUL MUNICIPAL DEJ
str. 1 Mai Nr.14-16, Tel. 0264 212640, jud. Cluj,
e-mail: spital_dej@yahoo.com, www.spitaldej.ro



**Program în care aparținătorii pot discuta
direct sau telefonic cu medicul curant în timpul programului zilnic de
lucru al acestuia.**

Nr. crt.	Secție/compartiment	Nume/prenume medic	Interval orar
1	ANESTEZIE TERAPIE INTENSIVĂ		
2	BOLI INFECȚIOASE		
3	CARDIOLOGIE		
4	CHIRURGIE GENERALĂ		
5	DERMATOLOGIE		
6	GASTROENTEROLOGIE		
7	MEDICINĂ INTERNĂ		
8	ONCOLOGIE		
9	NEONATOLOGIE		
10	NEUROLOGIE		
11	OBSTETRICĂ-GINECOLOGIE		
12	OFTALMOLOGIE		
13	ORL		
14	PEDIATRIE		
15	PNEUMOLOGIE-TBC		
16	PSIHIATRIE ACUȚI		
17	PSIHIATRIE CRONICI		
18	RECUPERARE		
19	UROLOGIE		
20	ÎNGRIJIRI PALEATIVE		



SPITALUL MUNICIPAL DEJ
str. 1 Mai Nr.14-16, Tel. 0264 212640, jud. Cluj,
e-mail: spital_dej@yahoo.com, www.spitaldej.ro



BILET DE VOIE

Domnului/Doamnei

.....

îi este permis accesul în spital, în secția/compartimentul

.....

- din data de
- până la data de
- între orele

Medic Șef Secție

Dr.

Semnătura

Parafa

Medic curant

Dr.

Semnătura

Parafa

data.....