

Spitalul Județean de Urgență Piatra Neamț

Program de vizită, reguli de acces, număr de aparținători și sancțiuni

Regula principală: accesul la pacient se face numai în programul aprobat, cu un singur vizitator pentru fiecare pacient, pe rând, cu respectarea indicațiilor personalului medical. Vizita standard stabilită de spital este de 15 minute pentru fiecare pacient. În ATI și în saloanele cu regim de terapie intensivă, vizita durează maximum 10 minute. Nu se permite accesul simultan al unui grup de aparținători la același pacient.

1. Scopul documentului

Acest document stabilește programul de vizită, regulile de acces, numărul maxim de aparținători și măsurile aplicabile atunci când vizitatorii nu respectă regulile. Documentul se aplică pacienților internați în Spitalul Județean de Urgență Piatra Neamț, cu respectarea drepturilor pacientului, a siguranței medicale și a măsurilor de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale.

În acest document, termenul aparținător înseamnă orice persoană care solicită acces la un pacient internat, indiferent de gradul de rudenie.

2. Programul de vizită

Secție sau situație	Program de vizită	Reguli de acces
Secții cu program general, fără regim ATI	Luni până vineri: 13.00 până la 17.00. Sâmbătă, duminică și sărbători legale: 11.00 până la 17.00.	Se permite un singur vizitator pentru fiecare pacient, pe rând. Vizita standard este de 15 minute.
Pediatrie, copil internat cu însoțitor permanent, în afara Terapiei Acute	În programul general aprobat al spitalului, dacă secția nu are restricție legal aprobată.	Se permite un singur vizitator pentru fiecare copil, pe rând, în afara însoțitorului permanent. Vizita standard este de 15 minute.
Terapie acută - Pediatrie	Zilnic: 13.00 până la 15.00, organizat în două intervale de minimum o oră: 13.00 până la 14.00 și 14.00 până la 15.00.	Se permite un singur vizitator pentru fiecare pacient, pe rând. Accesul se face individual, numai însoțit de personalul secției. Vizita durează maximum 10 minute.
ATI	Zilnic: 13.00 până la 15.00, organizat în două intervale de minimum o oră: 13.00 până la 14.00 și 14.00 până la 15.00.	Vizita durează maximum 10 minute. Vizitatorul intră numai însoțit de personalul secției.
Saloanele cu regim de terapie intensivă (USTAC, TA Neurologie, UAFCA, Neonatologie)	Zilnic: 13.00 până la 15.00, dacă starea pacientului și activitatea medicală permit vizitarea.	Accesul se face individual, în limita condițiilor din secție. Vizita durează maximum 10 minute.
Secții sau saloane cu restricție epidemiologică ori pacienți cu risc pentru forme severe de boală	În programul stabilit prin decizia aplicabilă la nivelul spitalului, secției sau compartimentului.	Programul se poate limita sau suspenda temporar numai în condițiile prevăzute de lege. Secția asigură informarea telefonică zilnică a aparținătorilor.

Programul de vizită poate fi limitat sau suspendat temporar numai în situațiile prevăzute de lege: în cazul unor evenimente epidemiologice deosebite, pe baza analizei Direcției de Sănătate Publică, în situații de risc epidemiologic, prin decizia managerului, pe durata efectuării unor manevre, tehnici sau tratamente ori atunci când starea de sănătate a pacientului nu permite vizitarea. În aceste situații, secția asigură informarea telefonică zilnică a aparținătorilor de către medicul curant, medicul de gardă sau personalul desemnat, cu respectarea drepturilor pacientului.

3. Durata vizitei

Situație	Durață	Regulă practică
Secții fără regim ATI	15 minute	Durata de 15 minute reprezintă regula standard internă de organizare a fluxului de vizitatori. Personalul secției poate întrerupe vizita înainte de expirarea acestui interval dacă sunt necesare tratamente, proceduri, intervenții de urgență sau dacă apar riscuri pentru pacient.
Pediatrie, copil cu însoțitor permanent	15 minute pentru vizitatorul care intră în afara însoțitorului permanent	Accesul se face pe rând, pentru protejarea copilului, a celorlalți pacienți și a activității medicale.
ATI și aloanele cu regim de terapie intensivă (USTAC, TA Neurologie, UAFCA, Neonatologie)	maximum 10 minute	Medicul poate aproba prelungirea duratei vizitei dacă starea pacientului și activitatea medicală permit acest lucru.
Evenimente epidemiologice deosebite sau secții cu pacienți la risc pentru forme severe de boală	15 minute, limitare sau suspendare temporară, după caz	Măsura se aplică în baza analizei Direcției de Sănătate Publică, a deciziei managerului sau a prevederilor legale aplicabile.
Starea de sănătate a pacientului nu permite vizitarea	vizita se suspendă temporar	Secția asigură informarea telefonică zilnică a aparținătorilor (la solicitare) de către medicul curant, medicul de gardă sau personalul desemnat, cu respectarea drepturilor pacientului.

Durata de 15 minute se aplică pentru organizarea fluxului de vizitatori în interiorul programului de vizită. Prelungirea se poate aproba punctual de personalul secției, dacă starea pacientului, numărul de vizitatori, procedurile și activitatea medicală permit acest lucru.

4. Numărul de aparținători și modul de intrare în salon

Tip salon sau compartiment	Număr permis	Acces simultan permis
Salon cu cel mult 3 paturi	1 vizitator pentru fiecare pacient	Pacienții se vizitează doar pe rând.
Salon cu 4 până la 6 paturi	1 vizitator pentru fiecare pacient	Pot fi vizitați maximum 2 pacienți în același timp.
Salon cu mai mult de 6 paturi	1 vizitator pentru fiecare pacient	Pot fi vizitați maximum 3 pacienți în același timp.
ATI, UTIC și saloane cu regim de terapie intensivă	1 vizitator pentru fiecare pacient, în intervalul de vizită	Accesul se face individual. În saloanele ATI cu peste 4 paturi pot fi vizitați maximum 2 pacienți în același timp, dacă personalul secției permite.

Nu se permite intrarea simultană a mai multor aparținători pentru același pacient. Faptul că mai multe persoane se prezintă împreună la intrarea în secție nu creează drept de acces în grup.

Pentru un pacient aflat în ATI, UTIC sau într-un salon cu regim de terapie intensivă, care nu este în stare terminală, vizita se face numai în programul aprobat și numai în condițiile stabilite de personalul secției. Aparținătorii care nu intră în intervalul respectiv așteaptă în spațiul indicat sau primesc informații prin telefon, conform procedurii secției.

5. Reguli obligatorii pentru vizitatori

Regulă	Ce trebuie să facă vizitatorul
Identificare și orientare	Vizitatorul anunță pacientul vizitat, secția și salonul. Respectă traseul indicat de personalul de pază sau de personalul secției.
Echipment de protecție	Vizitatorul poartă echipamentul de protecție indicat de secție. Spitalul asigură gratuit echipamentul necesar.
Igiena mâinilor	Vizitatorul își dezinfectează mâinile la intrarea și la ieșirea din spital, din secție și din salon.

Instrucțiuni medicale	Vizitatorul respectă indicațiile personalului medical și părăsește salonul când i se solicită acest lucru.
Contact fizic cu pacientul în ATI	Atingerea pacientului de către vizitator este interzisă , cu excepția cazurilor aprobate expres de medicul ATI sau de asistenta medicală, sub supravegherea acestora și după dezinfectia mâinilor.
Alimente, medicamente și obiecte personale	Vizitatorul nu aduce alimente, medicamente, dispozitive sau obiecte care pot afecta tratamentul, igiena sau siguranța pacientului, fără acordul personalului medical.
Fotografiere și filmare	Este interzisă fotografierea sau filmarea pacienților , a personalului medical, a documentelor medicale, a saloanelor și a altor spații din spital fără aprobările și consimțămintele prevăzute de lege și de regulamentele interne ale unității sanitare.
Comportament	Vizitatorul păstrează liniștea, nu blochează circulația, nu intră în spații nepermise și nu perturbă activitatea medicală.

6. Situații în care accesul se refuză, se limitează sau se oprește

Situație	Măsură aplicată
Vizitatorul prezintă semne de infecție acută, cum ar fi febră, tuse, vărsături, diaree, erupții sau alte simptome sugestive.	Accesul nu se permite.
Vizitatorul se află în stare de ebrietate sau sub influența unor substanțe halucinogene.	Accesul nu se permite.
Vizitatorul refuză echipamentul de protecție sau refuză igiena mâinilor.	Accesul se refuză sau vizita se oprește.
Vizitatorul insistă să intre în afara programului ori cere acces simultan pentru mai multe persoane.	Accesul se refuză. Se permite numai accesul persoanei eligibile, în intervalul aprobat.
Pe durata efectuării unor manevre, tehnici, tratamente, proceduri medicale, intervenții de urgență sau a altor activități care impun prezența personalului medical.	Accesul vizitatorilor poate fi suspendat temporar în orice secție a spitalului. În măsura în care situația medicală și organizarea activității permit, intervalul de vizită se prelungeste corespunzător, astfel încât să fie asigurat dreptul de vizitare prevăzut de legislația aplicabilă.
Starea de sănătate a pacientului nu permite vizitarea.	Vizita se suspendă temporar. Secția asigură informarea telefonică zilnică a aparținătorilor, cu respectarea drepturilor pacientului.
Pacientul refuză vizita sau nu a desemnat persoana care poate primi informații medicale.	Vizita sau comunicarea datelor medicale se gestionează conform opțiunii pacientului și legii drepturilor pacientului.
Există restricție epidemiologică decisă legal la nivelul spitalului, secției sau compartimentului.	Programul se limitează sau se suspendă pe durata restricției.
Vizitatorul folosește injurii, amenințări, violență verbală ori fizică sau perturbă activitatea medicală.	Vizita se oprește. Se solicită personalul de pază și, după caz, Poliția, Jandarmeria, Poliția Locală sau serviciul 112.

7. Informarea aparținătorilor

Regulă	Aplicare
Cod unic la internare (nr FOCG/CNP)	La internare, pacientului i se alocă un cod unic. Informațiile telefonice se furnizează numai după confirmarea codului unic.
Date medicale confidențiale	Diagnosticul, tratamentul, rezultatele, prognosticul și datele personale sunt confidențiale. Rudele și prietenii pot primi informații medicale numai cu acordul pacientului sau în cazurile prevăzute de lege.
Persoană desemnată de pacient	Pacientul poate desemna în scris persoana care poate primi informații medicale. Personalul secției respectă desemnarea făcută de pacient.
Program de discuție cu medicul curant	Aparținătorii pot discuta cu medicul curant în timpul programului zilnic de lucru, după programul stabilit de medicul șef sau coordonatorul secției și aprobat de directorul medical.

Vizită suspendată sau pacient nevizitabil	Secția asigură informarea telefonică zilnică prin medicul curant, medicul de gardă sau persoana desemnată, cu respectarea drepturilor pacientului.
---	--

8. Situații speciale

Situație	Regulă aplicabilă
Pacient în stare terminală, în afara ATI	Apartținătorii pot vizita pacientul zilnic, indiferent de oră, conform legii. Spitalul recomandă ca vizitele să se facă în intervalul 11.00 până la 20.00, pentru protejarea odihnei celorlalți pacienți. În afara acestui interval, accesul se organizează individual, cu respectarea liniștii, intimității, activității medicale și siguranței celorlalți pacienți. Dacă secția permite, un aparținător poate rămâne permanent lângă pacient, cu acordul medicului curant.
Pacient cu mobilitate redusă, în afara ATI	Un însoțitor poate avea acces permanent, cu respectarea măsurilor interne de prevenire a infecțiilor și cu acordul șefului de secție sau coordonatorului de compartiment.
Copil până la 14 ani, în afara ATI	Se permite prezența permanentă a unui aparținător, dacă se solicită acest lucru. Vizitatorii suplimentari intră pe rând, câte unul pentru fiecare copil, în programul aprobat, cu durata standard de 15 minute.
Copil între 14 și 18 ani, în afara ATI	Se poate permite prezența permanentă a unui aparținător, cu acordul șefului de secție sau coordonatorului de compartiment. Vizitatorii suplimentari intră pe rând, câte unul pentru fiecare copil, în programul aprobat, cu durata standard de 15 minute.
Copil internat în ATI	Se asigură vizitarea zilnică potrivit regulilor ATI. Prezența permanentă între orele 20.00 și 7.00 se poate permite, la cerere, în funcție de condițiile locale, cu respectarea măsurilor interne de prevenire a infecțiilor și cu aprobarea medicului șef ATI.
Pat suplimentar pentru aparținător permanent	Prezența permanentă a aparținătorului nu presupune automat asigurarea unui pat suplimentar. Spitalul poate asigura pat suplimentar numai dacă există disponibilitate și condiții în secție. Lipsa patului suplimentar nu elimină dreptul legal la prezența aparținătorului în situațiile prevăzute de Ordinul MS nr. 3670/2022.

9. Situații în care relația dintre medic și pacient poate înceta sau poate fi întreruptă

Relația dintre medic și pacient se gestionează potrivit legii, cu respectarea dreptului pacientului la asistență medicală, a siguranței medicale și a obligației de continuitate în situațiile de urgență.

Situație	Aplicare
Situații în care relația poate înceta	Relația dintre medic și pacient poate înceta odată cu vindecarea bolii, la solicitarea pacientului, când pacientul este trimis către alt medic cu transmiterea datelor medicale necesare sau când pacientul manifestă o atitudine ostilă ori ireverențioasă față de medic.
Comportament agresiv al pacientului sau aparținătorilor	Cu excepția urgențelor medico chirurgicale amenințătoare de viață, medicul poate refuza relația cu un pacient sau acordarea îngrijirilor medicale dacă pacientul sau aparținătorii sunt agresivi verbal ori fizic.
Solicitări nelegale sau contrare eticii	Cu excepția urgențelor medico chirurgicale amenințătoare de viață, medicul poate refuza relația sau îngrijirea când se solicită acte medicale ilicite ori contrare principiilor etice sau când solicitarea afectează independența profesională a medicului.
Notificarea pacientului	În cazul atitudinii ostile ori ireverențioase, medicul notifică pacientul în scris, motivat, cu minimum 5 zile înainte. Notificarea se întocmește în două exemplare, un exemplar se transmite pacientului, iar un exemplar rămâne la medic.
Continuitatea asistenței medicale	Relația nu se întrerupe dacă acest lucru pune în pericol viața sau starea de sănătate a pacientului. În urgențele medico chirurgicale amenințătoare de viață, asistența medicală nu se refuză și nu se întrerupe până la stabilizarea pacientului sau până la preluarea acestuia în condiții de siguranță.
Modul de comunicare	Refuzul sau întreruperea relației se comunică respectuos, nediscriminatoriu și justificat. Când este posibil, pacientul este sprijinit să identifice o alternativă rezonabilă pentru preluarea în îngrijire.

10. Măsuri și sancțiuni pentru nerespectarea regulilor

Spitalul aplică măsuri administrative pentru siguranța pacienților și a personalului. Amenzile contravenționale se constată și se aplică de autoritățile competente, potrivit legii.

Faptă sau situație	Măsură imediată în spital	Sanctiune posibilă, potrivit legii
Intrare sau încercare de intrare cu încălcarea programului, a numărului de vizitatori ori a condițiilor de acces.	Acces refuzat. Vizită oprită. Consemnarea incidentului. Solicitarea personalului de pază, dacă este nevoie.	H.G. nr. 857/2011, art. 32 lit. b), prevede sancțiuni pentru nerespectarea regulilor privind regimul și condițiile de acces în unitățile sanitare.
Refuzul de a părăsi secția sau salonul la solicitarea personalului, după oprirea vizitei.	Intervenția personalului de pază. Solicitarea Poliției, Jandarmeriei sau Poliției Locale, după caz.	Se pot aplica sancțiuni contravenționale privind ordinea și liniștea publică, dacă fapta intră sub incidența Legii nr. 61/1991.
Injurii, expresii jignitoare, amenințări, scandal sau larmă în incinta spitalului.	Oprirea accesului. Solicitarea organelor de ordine. Consemnarea incidentului.	Se pot aplica sancțiuni potrivit Legii nr. 61/1991 sau altor acte normative aplicabile.
Împiedicarea organelor de ordine să își îndeplinească atribuțiile de serviciu.	Solicitarea sprijinului organelor competente și predarea situației către acestea.	Se aplică prevederile legale privind ordinea publică și activitatea organelor competente.
Fotografierea sau filmarea pacientului fără acord expres.	Oprirea filmării sau fotografierii. Solicitarea ștergerii materialelor, în condițiile legii. Oprirea vizitei.	Ordinul MS nr. 3670/2022 și Legea nr. 46/2003 interzic fotografierea sau filmarea pacientului fără consimțământ, cu excepțiile prevăzute de lege.
Amenințări, violențe, distrugerii, intrare fără drept în spații restricționate sau alte fapte grave.	Personalul spitalului poate apela 112 și poate sesiza organele competente.	Se aplică legislația contravențională sau penală, după caz.

11. Temei legal

Act normativ	Prevederi folosite în document
Ordinul ministrului sănătății nr. 3670/2022 privind stabilirea programului de vizite în unitățile sanitare publice	Art. 1: program minim, număr de vizitatori, durata vizitei, limitare la 15 minute în evenimente epidemiologice deosebite și suspendare în situații de risc. Art. 2: cod unic și informarea aparținătorilor. Art. 3: reguli pentru ATI, inclusiv vizită de maximum 10 minute. Art. 4: informare telefonică zilnică atunci când vizita este suspendată sau starea de sănătate a pacientului nu permite vizitarea. Art. 5 și art. 6: reguli pentru pacienți terminali, pacienți cu mobilitate redusă și copii. Art. 7: afișarea programului la intrări și pe site. Art. 8: interdicția taxelor pentru vizită. Art. 9: interdicția fotografierii sau filmării pacientului fără acord.
Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății	Prevederi privind acordarea asistenței medicale, acceptarea pacientului, întreruperea relației dintre medic și pacient, trimiterea către alt medic, atitudinea ostilă ori ireverențioasă și notificarea cu minimum 5 zile înainte, dacă nu se pune în pericol starea de sănătate a pacientului.
Normele metodologice din 14 martie 2007, aprobate prin Ordinul ministrului sănătății publice nr. 482/2007	Art. 11: procedura de întrerupere a relației cu pacientul, notificarea motivată, termenul de minimum 5 zile, notificarea în două exemplare și mențiunea că încetarea relației nu pune în pericol viața pacientului.
Codul de deontologie medicală al Colegiului Medicilor din România, aprobat prin Hotărârea CMR nr. 2/2025, cu modificările ulterioare	Art. 23: refuzul relației cu un pacient sau al acordării îngrijirilor medicale, cu excepția urgențelor medico chirurgicale amenințătoare de viață, în caz de agresivitate verbală ori fizică, atitudine ostilă ori ireverențioasă, solicitări ilicite sau contrare eticii și afectarea independenței profesionale.
Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacientului și Ordinul ministrului sănătății nr. 1410/2016	Dreptul pacientului la informare, consimțământ, confidențialitatea datelor medicale, desemnarea persoanei care poate primi informații medicale și acordul pentru fotografiere sau filmare.
Legea nr. 136/2020 privind instituirea unor măsuri în domeniul sănătății publice în situații de risc epidemiologic și biologic	Situațiile de risc epidemiologic și biologic în care programul de vizită poate fi suspendat potrivit Ordinului MS nr. 3670/2022.
H.G. nr. 857/2011 privind stabilirea și sancționarea contravențiilor la normele din domeniul sănătății publice	Art. 32 lit. b): nerespectarea regulilor privind regimul și condițiile de acces în unitățile sanitare constituie contravenție. Art. 59: constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se fac de personalul împuternicit pentru control în sănătate publică.
Legea nr. 61/1991 pentru sancționarea faptelor de încălcare a unor norme de conviețuire socială, a ordinii și liniștii publice	Prevederi aplicabile pentru injurii, amenințări, scandal, tulburarea ordinii și alte fapte de ordine publică. Constatarea se face de organele competente.

Manager,

Conf Dr Patrascu Alexandru

Director medical,

Dr Gheorghinca Stefan

Director ingrijiri,

As med pr lic Enache Irina Ioana