

Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana

**Priručnik za pacijente s osnovnim informacijama i uputama
za lakše snalaženje u bolnici**



Bračak 8

49 210 Zabok

Sadržaj

1. Uvodna riječ	1
2. Kontakt, pristup i snalaženje u bolnici.....	2
2.1 Internet stranica.....	2
2.2. Telefonski kontakti.....	2
2.3. Parkiranje.....	2
2.4. Prometna povezanost	2
2.5. Informacijske ploče.....	2
3. Naručivanje	4
4. Prijam u bolnicu	5
5. Bolničko liječenje	6
5.1. Smještaj na odjelu	6
5.2. Prava pacijenta	7
5.3. Dužnosti pacijenata.....	8
6. Dijete u bolnici	8
6.1. Priprema djeteta za boravak u bolnici.....	8
6.2. Boravak roditelja/skrbnika uz dijete u bolnici	8
6.3. Posjete djeci.....	8
7. Informacije i posjete pacijentima	9
7.1 Informacije.....	9
7.2. Posjete	9
8. Otpust iz bolnice	10
9. Sudjelovanje u plaćanju zdravstvenih usluga	11
10. Dodatni sadržaji u bolnici.....	12
11. Pritužbe i prigovori	13

1. Uvodna riječ

Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana je zdravstvena ustanova koja skrbi za akutno bolesne pacijente kroz dijagnostičke i terapijske postupke na razini poliklinike (ambulante i dnevne bolnice) i stacionara (odjeli za ležeće pacijente).

Priručnik je nastao kao rezultat najčešćih upita pacijenata i vjerujemo da sadrži i odgovor na vaše pitanje.

U cilju što bolje međusobne suradnje, molimo da se pridržavate uputa iz Priručnika.

Ravnateljica Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana

2. Kontakt, pristup i snalaženje u bolnici

2.1 Internet stranica

Na **internet stranici** Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana nalaze se osnovni podaci o ustanovi, telefonski brojevi, oblici naručivanja na pretrage i zahvate, objava javnih natječaja, akti Bolnice...

Internet adresa Bolnice: www.bolnica-zabok.hr

2.2. Telefonski kontakti

Telefonski kontakti nalaze se na prethodno navedenoj web stranici bolnice, ovdje navodimo samo brojeve telefonske centrale bolnice koja vas može spojiti na bilo koje radilište u bolnici: **049/204-000**

2.3. Parkiranje

Parkiranje u krugu bolnice je besplatno. Može se parkirati i u uskom krugu bolnice, ali samo za osobe s invaliditetom odnosno osobe koje su privremeno teško pokretne/nepokretne mogu doći pred ulaz bolnice, ali vozač se mora u roku 10 minuta udaljiti s ulaza u bolnicu i parkirati na predviđeno parkirališno mjesto. Nikako se ne smije zagraditi ulaz na Objedinjeni hitni bolnički prijam.

2.4. Prometna povezanost

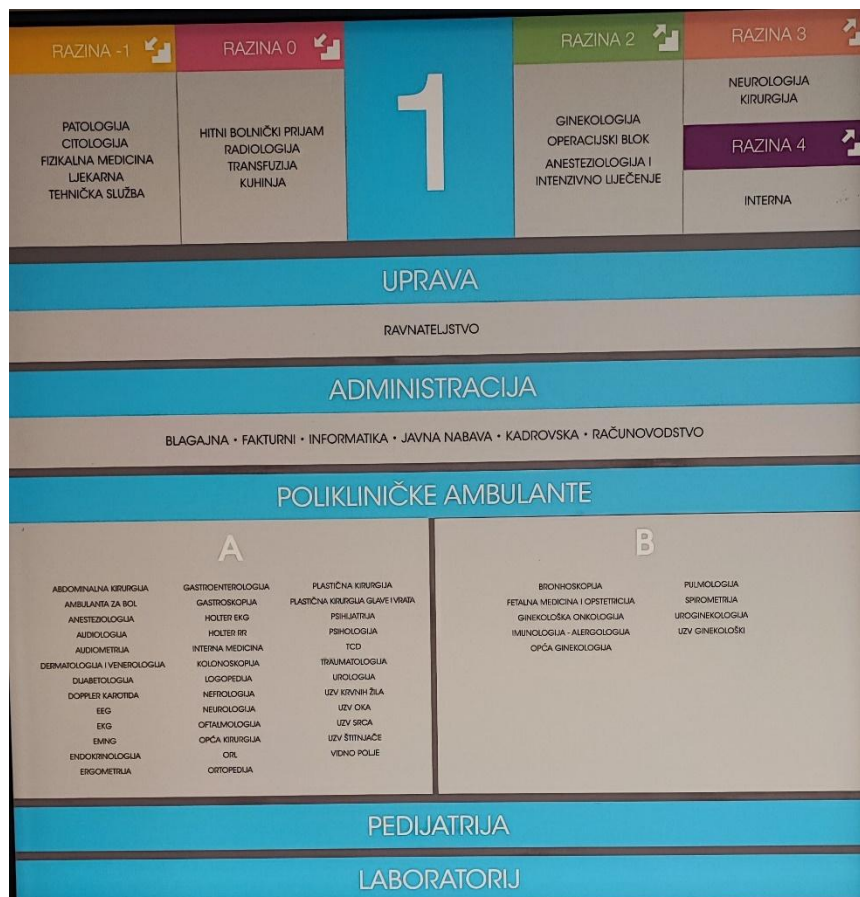
Bolnica je **prometno povezana** vlakom (stanica cca 1km) i autobusom (stanica u krugu bolnice).

2.5. Informacijske ploče

Unutar ustanove se nalaze **Informacijske ploče** koje služe lakšem snalaženju bolesnika unutar prostora bolnice.

RAZINA 3	• NEUROLOGIJA • KIRURGIJA	RAZINA 4	• INTERNA
RAZINA 2	• GINEKOLOGIJA • OPERACIJSKI BLOK • ANESTEZIOLOGIJA I INTENZIVNO LIJEČENJE		
RAZINA 1	• POLIKLINIČKE AMBULANTE • LABORATORIJ • PEDIJARIJA • UPRAVA • ADMINISTRACIJA		
RAZINA 0	• HITNI BOLNIČKI PRIJAM • RADIOLOGIJA • TRANSFUZIOLOGIJA • KUHINJA		
RAZINA -1	• PATOLOGIJA I CITOLOGIJA • FIZIKALNA MEDICINA • LJEKARNA • TEHNIČKA SLUŽBA		

Slika 1. Informacijska ploča

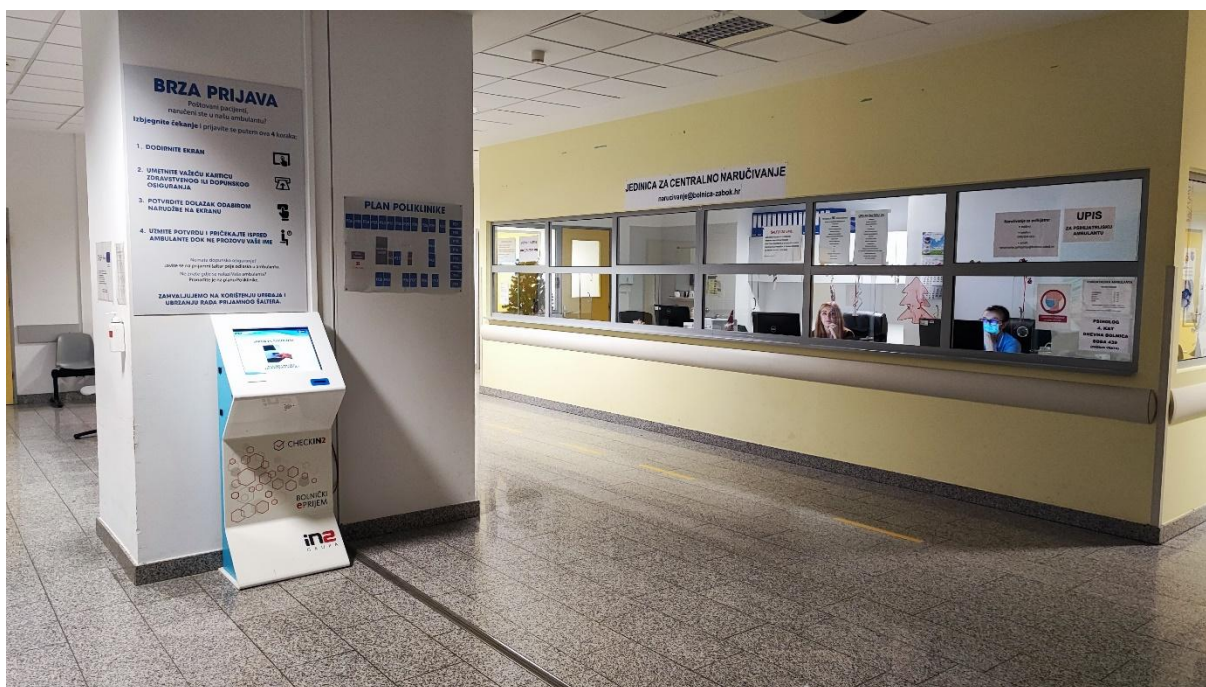


Slika 2. Primjer informacijske ploče – prvi kat

3. Naručivanje

Mogući **načini naručivanja** pacijenata za usluge zdravstvene zaštite u Općoj bolnici zabok i BHV su:

- Osobno na šalteru Jedinice za centralno naručivanje (šalter prvi kat), 07-15:00,
- Telefaksom na broj 049/204-609,
- E-mailom – popis adresa na Internet stranici Bolnice,
- eNaručivanje – izravno naručivanje iz ordinacije primarne zdravstvene zaštite



Slika 3. Jedinica za centralno naručivanje

Detaljnije na Internet stranicama bolnice.

Naručivanje telefonom nije moguće zbog obveze uvažavanja odredbi zakona o zaštiti osobnih podataka.

Ukoliko pacijent neće doći na zakazani termin dužan je **otkazati narudžbu** na broj +385 (0)49 204-600, na e-mail adresu ili fax na koji ste se naručili, pozivom

na besplatni broj Bijelog telefona 0800 7229 ili popunjavanjem web forme na stranicama www.hzzo.hr.

Važno: nećete moći dobiti termin pregleda/pretrage bez valjane uputnice za što je dovoljno da je u elektronskom obliku.

Kada dolazite na pregled ili pretragu morate imati:

- valjanu uputnicu,
- iskaznicu obveznog zdravstvenog osiguranja,
- iskaznicu dopunskog zdravstvenog osiguranja,
- osobni dokument sa slikom.

U slučaju hitnog stanja i ugroze života zovete hitnu službu Krapinsko zagorske županije na 194 ili ukoliko možete, dođite u bolnicu bez uputnice, javljate se na objedinjeni hitni bolnički prijam u prizemlju zgrade. Ukoliko se radi o hitnom ginekološkom stanju ili trudnici javljate se na drugi kat hitna ambulanta. U slučaju hitnoće kod djece, hitna pedijatrijska ambulanta se nalazi na prvom katu u sklopu odjela za pedijatriju.

Budući smo veteranska bolnica i dajemo prednost braniteljima, ukoliko ste član navedene populacije javite se na slijedeći kontakt 049/204-611.

4. Prijam u bolnicu

U bolnicu možete biti primljeni kao hitni pacijent ili unaprijed planirani (naručeni) pacijent. Ukoliko dolazite u bolnicu kao planirani prijam, unaprijed ćete dobiti datum i vrijeme dolaska u Bolnicu i moguće neke od sl. specifičnih uputa: biti natašte, ne popiti jutarnju terapiju...

Kod dolaska u bolnicu, ponesite sa sobom:

- valjanu uputnicu
- iskaznicu obveznog zdravstvenog osiguranja
- iskaznicu dopunskog zdravstvenog osiguranja
- osobni dokument sa slikom
- Nalaze obavljenih pretraga i pregleda
- Posljednji nalaz specijaliste vezano uz sadašnju hospitalizaciju

- Lijekove ili popis lijekova s točnim dozama
- Pidžame/spavačice, papuče, čarape, donji veš
- Pribor za osobnu higijenu: zubna pasta, četkica za zube, češalj, krema, ručnici

Sve bolesničke sobe imaju telefon na koji vas mogu nazvati članovi obitelji, prijatelji, ali vi ne možete zvati njih.

Za pohranu osobnih stvari, imate na raspolaganju noćni ormarić i garderobni ormar.

Preporučamo: vrijedne stvari i novac ostavite kod kuće, odnosno u slučaju hitnog prijama, pošaljite čim prije kući. U bolnici možemo pohraniti tek manju količinu vrijednosti. Ustrojstvena jedinica, odnosno, Bolnica ne odgovara za nestanak ili uništenje stvari (novac, dragocjenosti i ostalo), koje je pacijent zadržao kod sebe.

5. Bolničko liječenje

5.1. Smještaj na odjelu

Nakon upisa u bolnicu, medicinska sestra će vas smjestiti u bolesničku sobu (do 3 kreveta po sobi). Svi kreveti imaju sustav elektronskog upravljanja položaja, uz svaki krevet postoji zvono i malo svjetlo –medicinska sestra će vas upoznati kako koristiti navedeno.

Nakon što se smjestite u krevet, medicinska sestra će vam uzeti sestrinsku anamnezu i upoznati vas s tijekom boravka u bolnici.

Okvirni dnevni raspored (manje razlike po radilištima):

- 06-14:00 sati: zdravstvena njega, vizita, doručak, operacije, pregledi, pretrage, terapija, ručak
- 14-16:00 sati: informacije i posjete
- 16-21:00 sata: zdravstvena njega, terapija, večera
- 21-06:00 sati: zdravstvena njega, spavanje, hitnoće

U slučaju da na vlastitu inicijativu izlazite s odjela, morate navedeno reći medicinskim sestrama kako bi znale gdje vas naći u slučaju potrebe (za vrijeme vizite i terapija ne možete izaći izvan odjela).

Ukoliko se ne protive drugi pacijenti u sobi, pacijent se može služiti svojim radio aparatom, TV prijamnikom, prijenosnim računalom, mobitelom – navedeno treba ugasiti za vrijeme vizite ili u drugim slučajevima kad vas se zamoli.

Bolnica ima biblioteku s raznim tematskim sadržajem – na zamolbu, možete izabrati knjigu za čitanje.

5.2. Prava pacijenta

Pacijenti Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana, a prema Zakonu o zaštiti prava pacijenata, imaju sljedeća prava:

- pravo na suodlučivanje – obuhvaća pravo na obaviještenost i prihvaćanje/odbijanje
- pravo na obaviještenost pacijenta i drugih osoba koje pacijent imenuje kao osobe za primanje informacija odnosno pacijent može navesti osobe kojima se ne smiju dati informacije o njegovom zdravstvenom stanju
- pravo na prihvaćanje ili odbijanje preporučenog dijagnostičkog ili terapijskog postupka osim u slučaju neodgodive medicinske intervencije čije bi nepoduzimanje ugrozilo život i zdravlje pacijenta ili izazvalo trajna oštećenja njegovoga zdravlja. Za osobe mlađe od 18g. i osobe koje su lišene poslovne sposobnosti, suglasnost potpisuje zakonski zastupnik/skrbnik/roditelji.
- pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji
- pravo na povjerljivost – pacijent ima pravo dati usmenu ili pisanu izjavu o osobama koje mogu biti obaviještene o njegovom zdravstvenom stanju. Pacijent može imenovati i osobe kojima zabranjuje davanje tih podataka.
- pravo na održavanje osobnih kontakata – posjete, telefonski kontakt
- pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove (potreban potpis o odbijanju) osim u slučajevima kada bi to štetilo njegovome zdravlju i zdravlju ili sigurnosti drugih osoba
- pravo na privatnost
- pravo na zaštitu od znanstvenog istraživanja – samo uz pristanak obaviještenog pacijenta
- pravo na naknadu štete.

5.3. Dužnosti pacijenata

- uvijek dati točne informacije
- uputiti pitanje u slučaju nerazumijevanja obrazloženja
- pridržavati se dobivenih uputa
- obzirno se ponašati prema drugim bolesnicima, posjetiteljima i djelatnicima odjela
- čuvati bolničku imovinu (u slučaju kvara obavijestiti medicinsku sestru)
- poštovati odredbu o zabrani pušenja.

6. Dijete u bolnici

6.1. Priprema djeteta za boravak u bolnici

Boravak djeteta u bolnici predstavlja stresni događaj kako za dijete tako i za roditelja djeteta. Ovisno o dobi djeteta, na razumljiv način mu treba objasniti kamo ide i što ga u bolnici očekuje. Najvažnije je pred djetetom pokušati sakriti uznemirenost i biti iskren u razgovoru. Djetetu će puno značiti ukoliko ga uključite u pripremu stvari za bolnicu; u dogovoru s osobljem bolnice svakako ponesite omiljenu igračku ili predmet koji mu je važan.

6.2. Boravak roditelja/skrbnika uz dijete u bolnici

Boravak roditelja/skrbnika uz dijete u bolnici svakako smanjuje traumu odvajanja . Pravo na besplatni smještaj uz dijete imaju roditelj ili skrbnik u slijedećim situacijama:

1. Dijete do 3.godine starosti
2. Dijete s malignim bolestima
3. Dijete s poteškoćama u razvoju.

Uz plaćanje smještaja i uz ostalu djecu mogu biti roditelji/skrbnici.

Postoji mogućnost dnevnog boravka uz dijete (09-20:00 sati navečer) bez plaćanja smještaja.

6.3. Posjete djeci

Donosite što manje stvari. Hranu u dogovoru s osobljem. Nemojte hraniti tuđu djecu jer druga djeca možda ne smiju jesti određenu hranu. U posjetu može doći jedna zdrava osoba.



Slika 4. Bolnički kreveti – odjel pedijatrije

7. Informacije i posjete pacijentima

7.1 Informacije

Pravo na informacije imaju pacijenti i osobe koje pacijent navede kao kontakt, tj. roditeljima, djeci, bračnom ili izvanbračnom partneru, zakonskom zastupniku ili skrbniku. Pacijent ima pravo navesti i osobe kojima se informacije neće dati.

Informacije daje vodeći odnosno odjelni liječnik. U dogovoru s glavnom sestrom odjela preporučamo da dogovorite informacije s vodećim liječnikom unaprijed kako bi se izbjegla neugodnost da tog dana liječnik nije u službi.

7.2. Posjete

Na ulazu na odjel postoji antiseptik kojeg preporučamo koristiti prije i nakon završenih posjeta.

Broj posjetitelja se prilagođava zdravstvenom stanju bolesnika – maksimalno 2 osobe po bolesniku. U jedinicama intenzivnog liječenja i kod bolesnika u izolaciji, dozvoljava se posjeta jedne osobe uz kraće vremensko ograničenje. Iznimno, uz suglasnost odjelnog liječnika, a ovisno o stanju pacijenta, omogućava se da to budu dvije ili više osoba. Na dan operacije nema posjeta.

Bolesnički krevet je za uporabu samo bolesnicima, ne i posjetiteljima.

Sanitarni čvor uz sobu bolesnika nije namijenjen za korištenje posjetiteljima, već samo bolesnicima.

Upute o posjetama podložne su promjenama (ovisno o epidemiološkoj situaciji i sl.).

8. Otpust iz bolnice

Liječnik i glavna sestra odjela vas obavještavaju o otpustu kući ili premještanju u drugu ustanovu.

S glavnom sestrom dogovarate način prijevoza: osobnim automobilom ili kod teže pokretnih/nepokretnih bolesnika sanitetskim prijevozom koji dolazi sutradan. Ukoliko ne postoji zdravstveni razlog za prijevoz sanitetom, obitelj je dužna osigurati prijevoz ili ćete ići kući javnim prijevozom.

Otpusno pismo dobivate na dan otpusta. Otpusno pismo sadrži informacije o tijeku liječenja i preporuke za daljnju terapiju i dijagnostiku. Otpusno pismo nosite liječniku obiteljske medicine.

Ukoliko postoje specifičnosti u daljnjoj skrbi (npr. trajno uvedeni urinarni kateter, enterostoma, nazogastrična sonda), osoblje bolnice će provesti edukaciju Vas i/ili članova obitelji/prijatelja o skrbi oko navedenog pomagala. Kod kuće će edukaciju nastaviti provoditi patronažna sestra odnosno skrbiti oko navedenog medicinska sestra kućne njege, a sve uz nadzor liječnika obiteljske medicine.

Članovi obitelji/skrbnik su dužni preuzeti skrb za pacijenta po završenom liječenju u akutnoj bolnici u kućnom okruženju ili osigurati smještaj u adekvatnoj instituciji.

9. Sudjelovanje u plaćanju zdravstvenih usluga

Obavezno zdravstveno osiguranje su dužne imati sve osobe s prebivalištem u RH i stranci s odobrenim stalnim boravkom u RH, osim ukoliko je međunarodnim ugovorom/posebnim zakonom drugačije određeno.

Obavezno zdravstveno osiguranje pokriva 80% cijene primljenih usluga, dok 20% usluga (participacija) podmiruje osiguranik (do maksimalnog iznosa od 530,88 eura). Navedeni udio od 20% (participacija) se može podmiriti ugovaranjem dopunskog zdravstvenog osiguranja. Osnovno osiguranje podmiruje 100% primljenih usluga vezano uz zloćudne bolesti, trudnoću, psihijatrijske bolesti...

Plaćanje participacije je moguće:

1. Odmah na blagajni bolnice (ravnateljstvo 1.kat) ili na šalteru preko POS uređaja (plaćanje kreditnom karticom),
2. Putem internet bankarstva ili
3. Općom uplatnicom na svim uplatnim mjestima u roku od 8 dana.

Strani osiguranik: EU iskaznica pokriva hitne intervencije, a ostalo plaćate odmah. Račun prosljeđujete osiguravajućoj kući koja vraća dio ili sve troškove ovisno o sklopljenom ugovoru.

10. Dodatni sadržaji u bolnici

1. **Duhovna briga:** svećenik po vašem izboru.
Bolnička kapelica Sv. Ivana Krstitelja (prizemlje)
2. **Prodaja tiskovina** Tisak (prizemlje), radno vrijeme:
ponedjeljak – petak 06:00 – 19:00, subota i nedjelja 07:30-15:00
3. **Prodaja mješovite robe** (prizemlje, iza caffe bara), radno vrijeme: pon -
pet 06:30 - 19:00, sub 09:00 - 17:00, ned 9:00 – 14:00
4. **Caffe bar** (prizemlje), radno vrijeme:
pon - pet 6:30 – 18:30, sub i ned 13:00 - 17:00
5. **Ljekarna** specijalizirana prodavaonica ortopedska pomagala i bez
receptni lijekovi, radno vrijeme:
pon - pet 8:00 - 16:00
6. Aparati s hladnim i toplim napitcima nalaze na svakom katu nasuprot
dizala.
7. Bolnica ima instalirana dizala za sve razine bolnice.



Slika 5. Upute kako koristiti dizalo

11.Pritužbe i prigovori

Pacijent i/ili njegov zakonski zastupnik/skrbnik može podnijeti pritužbu/prigovor za zaštitu svojih prava, neposredno ili pisanim putem:

- Ravnatelju zdravstvene ustanove putem pošte/elektroničke pošte informacije@bolnica-zabok.hr ili na kontakt broj telefona 049/204-011

Želimo vam brz opravak!