SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SIBIU
Nr. 21937
Anul 2021 Luna 09 Ziua 07

1. ELABORAREA, VERIFICAREA ŞI APROBAREA EDIŢIEI/REVIZIEI

	Operaţiunea	Nume, prenume	Funcţia	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	As.Pr. Bajan Cristina	BMCSM	07.09.2021	
1.2.	Verificat	Dr. Cipaian Remus - Calin	Director Medical	20.09.2021	
1.3	Verificare pentru conformare SMC	Dr. Popa Crina	Șef BMCSM	07.09.2021	
1.4	Avizat Președintele Comisiei de Monitorizare	As.Pr. Ghinoiu Laurentiu	Președinte Comisie CIM	15.09.2021	
1.5	Viza Juridic	Jr. Craciun Daniela	Șef Birou Juridic	13.09.2021	
1.6	Aprobat	Jurist Fotache Robert	Manager	10.09.21	

2. SITUAŢIA EDIŢIILOR ŞI A REVIZIILOR

	Ediția/ revizia	Componenţa revizuită	Modalitatea reviziei	Data*
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1		Ediție Inițială	25.11.2014
2.2	Ediția 2 / Revizia 0	Cap.6 Cap.7	Actualizare legislație Actualizare conținut	01.04.2021
2.3.	Editia 2/ Revizia 1	Cap 7	Actualizare continut	07.09.2021

** data de la care se aplică prevederile ediţiei sau reviziei ediţiei.*

EDITIILE ANTERIOARE VOR FI ARHIVATE.

3. SCOP

Procedura descrie modalităţile de preluare, analiză şi tratare a reclamaţiilor pacienţilor / aparţinătorilor / reprezentanților legali în cadrul Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu. De asemenea, descrie responsabilităţile aplicabile procesului.

Riscul acoperit de procedură - scăderea calității serviciilor medicale oferite.

4. DEFINIȚII

Pacient – prin pacient se înțelege persoana bolnavă care utilizează serviciile de sănătate.
Reclamaţie – reprezintă exprimarea unei insatisfacţii sau nemulţumiri de către un client faţă de calitatea produselor şi serviciilor furnizate sau faţă de comportamentul angajaţilor, la care se aşteaptă, în mod explicit sau implicit, un răspuns sau o rezoluţie.
SCJUS – Spitalul Clinic Județean de Urgență Sibiu
BMCSM – Biroul de Managementul al Calităţii Serviciilor Medicale
MCAL – Manager de Calitate Laborator
SL - Șef Laborator
CFR – Colegiul Farmaciștilor din România

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Județean de Urgență Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obţinerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Județean de Urgență Sibiu, care îşi va proteja drepturile civile şi penale conform legii.

5. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică la nivelul întregului Spital Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu.

6. DOCUMENTE DE REFERINTĂ/BIBLIOGRAFIE

Cod document	Denumire document	Durata de păstrare	Unde poate fi regăsit documentul	Arhivare
1	Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacienţilor, cu modificarile si completarile ulterioare	Până la abrogare	Legis	
2	Ordonanta de Guvern nr. 27/2002 privind reglementarea activităţii de solutionare a petitiilor	Până la abrogare	Legis	
3	Ordinul MS 1501/2016 privind implementarea Mecanismului de Feedback al Pacientului în Spitalele Publice	Până la abrogare	Legis	
4	ORDIN nr. 1.068/627/2021 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare în anul 2021 a Hotărârii Guvernului nr. 696/2021 pentru aprobarea pachetelor de servicii şi a Contractului-cadru care reglementează condiţiile acordării asistenţei medicale, a medicamentelor şi a dispozitivelor medicale, tehnologiilor şi dispozitivelor asistive în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate pentru anii 2021-2022	Până la abrogare	Legis	

7. DESCRIEREA PROCEDURII

a) *Preluarea reclamaţiilor care vizează activităţi medicale sau nemedicale din cadrul spitalului*:

Există următoarele modalităţi de preluare a sugestiilor şi/sau reclamaţiilor a pacienţilor/aparţinătorilor/ reprezentanţilor legali, persoanal angajat al spitalului :

- Reclamaţii scrise depuse la secretariatul spitalului;
- Reclamaţii depuse pe site-ul spitalului www.scjs.ro;
- Reclamaţii scrise trimise pe adresa de mail a spitalului la adresa: secretariat@scjus.ro;
- Reclamaţii scrise trimise prin fax la numărul 0269/215434;
- Reclamaţii primite prin poştă;
- Reclamaţii scrise în *Registru sugestii/reclamaţii* (prezent în cadrul fiecărei secţii / compartiment / departament) COD PS SMC.03.02;
- Reclamaţii verbale.

Toate reclamaţiile înregistrate trebuie să cuprindă următoarele date :

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obţinerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu, care îşi va proteja drepturile civile şi penale conform legii.

- Datele de identificare și de contact ale reclamantului;
- Obiectul reclamației;
- Data și semnătura reclamantului.

Înregistrarea reclamațiilor

La nivelul fiecărei secții va fi afișat în loc vizibil Anexa 1 „Afișul pentru Informarea Pacienților" COD PS SMC.03.01, Registrul de sugestii/reclamații și cutia special destinată depunerii reclamațiilor.
În cazul în care, la nivelul unei secții, există o reclamație verbală, asistenta șefă, în limita competenței și în limita posibilităților, va încerca să rezolve pe loc diferendul, informând medicul șef de secție.
Dacă petentul nu este mulțumit de rezolvarea reclamației sale verbale, asistenta șef va recomanda depunerea unei reclamații scrise prin completarea Registrului de Sugestii/Reclamații, depunerea unei reclamații scrise în cutia destinată acestora, personal la Secretariat sau electronic la adresa: secretariat@scjus.ro.
Asistentul șef de secție/compartiment va monitoriza zilnic Registrul de sugestii/reclamații și cutia destinată depunerii acestora și în cazul apariției unei reclamații aceasta va fi înaintată secretariatului spre înregistrare.
Reclamațiile depuse la secretariatul spitalului, sosite pe mail, site, fax, poștă vor fi înregistrate în *Registru Documente* din programul electronic ATLAS DMS de către persoana din Secretariat și vor fi dirijate spre Manager în vederea analizei. După analiză, Managerul repartizează reclamația în funcție de natura acesteia către Directorul Medical / Director de Îngrijiri / Director Administrativ / Șef Biroul Juridic / Șef Birou Managementul Calității Serviciilor Medicale, după caz. Reclamatiile vor fi dirijate si spre BMCSM care le va inregistra in Registrul de Reclamatii. Ele putand reprezenta date de intrare in analiza de management.
În cazul în care reclamația vizează comportamentul unui angajat, Managerul repartizează reclamația în vederea soluționării de către Comisia de Disciplină.
Reclamațiile privind etica și deontologia medicală sunt repartizate către Comisia de Etică în vederea stabilirii de măsuri pentru rezolvarea acestora.

Analiza reclamației

În funcție de persoana desemnată cu gestionarea reclamațiilor, aceasta va analiza subiectul reclamației și va identifica persoanele implicate în rezolvarea acesteia (ex: medic șef de secție/compartiment, asistent șef, Consiliu Etic, Biroul Juridic etc.).
Persoana desemnată analizează reclamația împreună cu persoanele implicate în rezolvarea acesteia. Astfel sunt analizate circumstanțele care au condus la nemulțumirea pacienţilor / aparţinătorilor / reprezentanților legali, se discută cu reclamantul precum și cu persoana / persoanele reclamate.

În urma analizei se poate lua una din următoarele decizii :
- Respingerea reclamației ca fiind nefondată (se vor prezenta argumentele);
- Stabilirea cauzei si solutionarea problemei. Daca este cazul solutia stabilita se implementeaza la nivelul intregului spital devenind actiune preventiva.

Stabilirea cauzei și masuri

Dacă reclamația este întemeiată, șeful structurii împreună cu Directorul Medical și alte funcții implicate în analiza reclamației, investighează cauzele care au generat reclamația.
În raport se consemnează cauzele care au generat situația respectivă, precum și acțiunile corective/preventive necesare pentru eliminarea acestor cauze.

Întocmire, transmitere răspuns

Finalizarea reclamației se face în termen de maxim 30 de zile prin redactarea răspunsului la aceasta.
Biroul juridic întocmește răspunsul reclamației
Ulterior acestor pași documentul va fi înaintat spre aprobare Managerului.
Lunar, reclamațiile precum și măsurile corective adoptate vor fi discutate și analizate cu managementul de vârf în vederea identificării oportunităţilor de îmbunătăţire.
Toate raspunsurile la reclamatii vor constitui date de intrare pentru analiza de management.

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obţinerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu, care îşi va proteja drepturile civile şi penale conform legii.

b) Preluarea reclamațiilor care vizează Laboratorul Clinic de Analize Medicale din cadrul SCJUS

Fiecare client al laboratorului, medic sau pacient este informat despre:
- datele de contact ale laboratorului (care se găsesc pe toate documentele oficiale ale laboratorului) ;
- modul de primire a reclamației la laborator.

Preluarea și tratarea reclamațiilor și sugestiilor clientului

Reclamațiile și sugestiile clientului privind Laboratorul și serviciile prestate sunt preluate verbal, telefonic, prin mail, fax sau poștă și sunt consemnate în "Raport reclamații și sugestii".
Persoana care primește reclamația, după ce o înregistrează, o transmite mai departe Șefului laboratorului.
Acesta o analizează împreuna cu MCAL-ul și stabilesc dacă reclamația este fondată sau nu; apoi completează corespunzător "Raport reclamații și sugestii" (RRS).
- dacă reclamația nu este justificată, SL/MCAL comunică clientului concluziile analizei reclamației,printr-o notă scrisă care se înregistrează în Registru Intrări–Ieșiri;
- dacă reclamația este fondată și a fost încălcată o cerință referitoare la serviciile medicale prestate sau sistemul calității, SL anexează la raport raspunsul reclamatiei în care stabilește măsurile imediate, acțiunile corective sau preventive necesare, persoanele responsabile și termenele de finalizare;
- în cazul în care măsurile stabilite au fost îndeplinite, SL consemnează în "Registrul de reclamații și sugestii" finalizarea tratării reclamației și se informează clientul printr-o notă scrisă (care se înregistrează în Registrul Intrari-Ieșiri) cu privire la modul in care a fost rezolvată reclamația;
- *răspunsul la reclamații se dă în maximum 30 zile de la sesizare.*

c) Preluarea reclamatiilor care vizeaza Farmaciile din cadrul SCJUS.

Preluarea reclamațiilor si sugestiilor din partea personalului secțiilor spitalului sau a pacienților internați privind farmaciile si serviciile prestate se face verbal,telefonic, prin email,fax sau posta si sunt consemnate in "Raport reclamatii si sugestii".

Persoana care primeste reclamatia ,dupa ce o inregistreaza, o transmite **Farmacistilor sefi si spre inregistrare secretariatului SCJUS.** Toate reclamatiile sunt aduse la cunostinta managerului care le va repartiza persoanelor responsabile in analiza si solutionarea lor.

Acestia o analizeaza si stabilesc daca reclamatia este fondata sau nu,apoi completeaza corespunzator Raport reclamatii si sugestii (RRS).

Daca relamatia nu este justificata farm sef comunica analiza reclamatiei printr-o nota scrisa care se inregitreaza in Registru Intrari - Iesiri.

Daca reclamatia este fondata si a fost incalcata o cerinta referitoare la serviciul farmaceutic prestat sau sistemul calitatii, farmacistul sef formuleaza raspunsul reclamatiei in care stabileste masurile imediate ,actiunile corective sau preventive necesare,persoanele responsabile si termenul de finalizare .

Raspunsul reclamatiei se anexeaza la RRS.
In cazul în care măsurile stabilite au fost îndeplinite,Farmacistul sef consemnează în "Registrul de reclamații și sugestii" finalizarea tratării reclamației și informează reclamantul printr-o notă scrisă (care se înregistrează în Registrul Intrari-Ieșiri) cu privire la modul in care a fost rezolvată reclamația;
Răspunsul la reclamații se dă în maximum 30 zile de la sesizare.

Resurse necesare:
Resurse materiale – Cutie reclamații, calculator, imprimantă, birotică și papetărie, acces internet, programe informatice.
Resurse umane - Persoanele implicate prin sarcinile de serviciu în buna desfăşurare a activității stabilite prin prezenta procedură.
Resurse financiare - Sunt prevăzute în bugetul de venituri si cheltuieli si sunt necesare pentru achiziționarea resurselor materiale și pentru plata personalului implicat.

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Județean de Urgență Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obținerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Județean de Urgență Sibiu, care își va proteja drepturile civile și penale conform legii.

8. RESPONSABILITĂŢI

Referentul din serviciul Secretariat:

- Primește și înregistrează reclamațiile;
- Transmite sugestiile şi reclamaţiile, prin e-mail sau pe suport hârtie, Şefului de secţie/compartiment vizat, Directorului de Îngrijiri, Directorului Medical, Directorului Administrativ, Şef Birou Juridic, Şef Birou Managementul Calităţii Serviciilor Medicale şi Managerului.

Manager

- Analizează reclamația, identifică persoanele implicate în rezolvarea acesteia și repartizează, după caz, Directorului Medical, Directorului de Îngrijiri, Directorului Administrativ, Şef Birou Juridic, Şefului de secţie/compartiment vizat, Şef Birou Managementul Calităţii Serviciilor Medicale;
- Aprobă modul de rezolvare și semnează răspunsul la reclamație;

Directorul Medical

- Analizează împreună cu șeful entității funcționale, după caz, cauzele care au generat reclamația.
- Solutioneaza impreuna cu persoanele implicate reclamatia, oferind raspuns.

Angajaţii spitalului

- Au obligaţia de a evita şi/sau aplana orice situaţie conflictuală apărută între pacienţi şi personalul angajat al spitalului.
- Solicită sprijinul Asistentei şef sau Medicului şef în cazul apariţiei discuţiilor tensionate cu pacienţii şi/sau aparţinătorii.
- Respectă dreptul pacienţilor de a-şi exprima poziţia faţă de serviciile oferite de spital.
- Îndrumă pacienţii/aparţinătorii să noteze orice sugestie sau reclamaţie în *Registru sugestii/reclamaţii.*
- Explică pacienţilor/aparţinătorilor importanţa completării corecte şi complete a sugestiilor şi reclamaţiilor în *Registru sugestii/reclamaţii.*

Asistent sef sectie/compartiment

- Monitorizeaza zilnic *Registru sugestii/reclamaţii* si cutia destinata depunerii acestora, iar in cazul aparitiei unei reclamatii o va inainte secretariatului spre inregistrare.

9. ANEXE ÎNSCRISURI

Anexa 1. **Afiș pentru informarea pacienților** **COD PS SMC.03.01**

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obţinerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu, care îşi va proteja drepturile civile şi penale conform legii.

COD PS SMC.03.01

AFIŞ PENTRU INFORMAREA PACIENŢILOR

STIMAŢI PACIENŢI,

PENTRU COMUNICAREA SUGESTIILOR, IMPRESIILOR SAU RECLAMAŢIILOR DUMNEAVOASTRĂ REFERITOARE LA CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE DE CĂTRE SPITALULUI CLINIC JUDEŢEAN DE URGENŢĂ SIBIU,
VĂ PUNEM LA DISPOZIŢIE URMĂTOARELE MODALITĂȚI DE COMUNICARE:

1. ***Registru sugestii / reclamaţii***
2. ***Depunerea reclamației la Secretariatul Spitalului***
3. ***Site-ul spitalului www.scjs.ro***
4. ***Nr. de fax: 0269 215 434***
5. ***Adresă de e-mail: secretariat@scjus.ro***

PENTRU SUGESTIILE, IMPRESIILE SAU RECLAMAŢIILE TRANSMISE VĂ RUGĂM SĂ NE FURNIZAŢI, ÎMPREUNĂ CU MESAJUL DVS. URMĂTOARELE DATE:

1. *Nume, Prenume*
2. *Adresa poştală*
3. *Adresa de e-mail*
4. *Nr. de telefon*
5. *Data*
6. *Semnătură (în cazul reclamațiilor în format letric)*

DATELE PERSONALE VOR FI UTILIZATE DOAR PENTRU RĂSPUNSUL LA SUGESTIILE, IMPRESIILE SAU RECLAMAŢIILE DUMNEAVOASTRĂ, NU SE VOR UTILIZA ÎN SCOPURI DE PUBLICITATE.

VĂ MULŢUMIM ŞI VĂ DORIM MULTĂ SĂNĂTATE!

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Județean de Urgență Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obținerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Județean de Urgență Sibiu, care îşi va proteja drepturile civile şi penale conform legii.

Anexa 2.

COD SMC.03.02

REGISTRU SUGESTII / RECLAMAŢII

Nume	Prenume
Adresă (strada, nr., ap., Oraş, Judeţ)	
Telefon	E-mail
Sugestia / Reclamaţia	
Data	Semnătura

Centralizator pentru indicatorii de monitorizare/ analiza periodica a indicatorilor

Denumirea indicatorului de monitorizare.	**Analiza periodica a indicatorilor.**	
	Analiza 1 data	**Analiza 2 data**
Indicatori de eficacitate si de eficienţă Nr reclamatii pe an / structura x		

Măsuri de îmbunătăţire a protocolului

Măsura 1	
Măsura 2	
Măsura 3	

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obţinerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu, care îşi va proteja drepturile civile şi penale conform legii.

10. CUPRINS

1. ELABORAREA, VERIFICAREA ŞI APROBAREA EDIŢIEI/REVIZIEI 1
2. SITUAŢIA EDIŢIILOR ŞI A REVIZIILOR 1
3. SCOP 1
4. DEFINIŢII 1
5. DOMENIUL DE APLICARE 2
6. DOCUMENTE DE REFERINTĂ/BIBLIOGRAFIE 2
7. DESCRIEREA PROCEDURII 2
8. RESPONSABILITĂŢI 5
9. ANEXE ÎNSCRISURI 5
10. CUPRINS 8

Prezentul document este proprietatea intelectuală a Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu. Reproducerea sau divulgarea acestuia se va face cu obţinerea în prealabil a aprobării Spitalului Clinic Judeţean de Urgenţă Sibiu, care îşi va proteja drepturile civile şi penale conform legii.