



SALVOSAN CIOBANCA I S.R.L.

CUI 18077694 J2005000737312

Zalău, Str. Dumbrava, Nr. 48, Bl. TCI.

Tel. 0260-661038, Fax: 0260-610016;

Site: www.salvosanciobanca.ro E-mail: spital@salvosan.ro



CAPITOLUL XIII – SOLUȚIONARE A CERERILOR SAU A RECLAMAȚIILOR INDIVIDUALE ALE SALARIAȚILOR ȘI PACIENȚILOR

Art.439. –Gestionarea a cererilor sau a reclamațiilor individuale ale salariaților și pacienților are ca principale scopuri:

a) Stabilește modul în care sunt preluate, înregistrate, analizate și se răspunde reclamațiilor primite de la personalul propriu al spitalului cât și de la pacienți;

b) Identificarea activităților / proceselor care nu converg înspre asigurarea conformării la cerințele standardelor de acreditare și luarea de decizii în vederea implementării de corecții și acțiuni corective;

c) Asigură posibilitatea întocmirii unor planuri de măsuri pentru îmbunătățirea calității elaborate în urma analizei reclamațiilor care să conțină propuneri punctuale de îmbunătățire a activităților în scopul creșterii calității serviciilor de sănătate și conexe acestora oferite de spital;

d) Elimină / tratează următoarele riscuri existente în Registrul de riscuri:
o nemulțumiri din partea persoanelor care au adresat reclamații;
o repartizarea incorectă a reclamațiilor în vederea soluționării acestora;
o măsuri inadecvate în sensul soluționării în limitele prevederilor legale a tuturor reclamațiilor;

o întârzieri în transmiterea răspunsurilor formulate pentru fiecare dintre reclamații..

Art.440. – (1) Oricare din angajați poate solicita sprijinul șefilor direcți și al conducerii Spitalului pentru rezolvarea problemelor personale și are dreptul să facă sesizări în legătură cu acțiunile unor șefi sau cu dispozițiile pe care le consideră nedrepte. De asemenea, pacienții nemulțumiți de calitatea serviciilor de sănătate acordate în cadrul Spitalului au dreptul de a adresa verbale, în scris conducerii spitalului reclamații/sesizări, observații sau recomandări.

(2) Solicitățile personalului propriu al spitalului care conțin propuneri, sesizări, reclamații sau cereri pot fi verbale, în scris ori prin poștă electronică, referirile acestora fiind numai în legătură cu problemele proprii apărute la locul de muncă și în activitatea desfășurată. Este interzis ca în rapoartele scrise, înaintate prin serviciile de poștă să fie trecute date cu conținut secret de serviciu.

(3) Rapoartele scrise ale personalului propriu al spitalului, cât și reclamațiile/sesizările pacienților trebuie semnate, cele nesemnate nu vor fi luate în considerare, fiind socotite nule, indiferent de conținutul lor.

(4) Cel care face o sesizare, reclamație sau cerere poartă întreaga răspundere pentru afirmațiile sale, în conformitate cu prevederile legislației.

Art.441. - Rapoartele adresate de către personalul propriu al spitalului trebuie să fie făcute în limitele politetii, să se refere numai la problemele care pot fi probate cu dovezi și să privească strict persoana celui în cauză. Ele se adresează conducătorului ierarhic superior, iar la solicitarea semnatarului se înaintează ulterior și altor șefi ierarhici. Niciun manager/șef nu are dreptul să interzică subordonatului să înainteze un raport managerului/șefului ierarhic superior.

Art.442. - (1) Reclamațiile de orice natură adresate atât de către personalul propriu al spitalului cât și de către pacienți/aparținători, inclusiv cele depuse în cutiile poștale din cadrul spitalului, se înregistrează în registrul de evidență a petițiilor de către personalul compartimentului registratură, urmând a fi prezentate managerul spitalului.

(2) Reclamațiile formulate de pacienți și depuse în cutiile poștale din cadrul structurilor medicale sunt colectate zilnic de asistenta șefă și transmise secretariatul spitalului, cu adresă de înaintare semnată de coordonatorul de structură.

(3) Managerul este obligat să primească rapoartele subordonaților cât și reclamațiile pacienților și să acorde toată atenția rezolvării legale a acestora.

(4) Repartizarea reclamațiilor în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate din cadrul spitalului se face de către managerul spitalului.

(5) Reclamația individuală primită de la angajat sau pacient va fi tratată confidențial și se va comunica soluționarea în termenul stabilit de lege, urmând ca problemele de ordin general să poată fi aduse la cunoștința întregului personal din subordine, în părțile care-l privesc.

(6) În cazul în care problemele sesizate în cerere sau în reclamație necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea spitalului numește o persoană sau o comisie care să verifice realitatea lor.

(7) În urma verificării problemelor sesizate în cerere sau în reclamație, persoana sau comisia numită întocmește un proces verbal cu constatări, concluzii și propuneri și îl supune aprobării conducerii Spitalului.

Art.443. – (1) Managerul este obligat să analizeze și să ia măsuri; răspunsul fiind comunicat verbal sau în scris celui în cauză în termen de 30 de zile de la data înregistrării acestuia în registrul special destinat, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În cazul în care:

- sesizarea nu este de competența sa - îl va înainta, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare instituțiilor în drept, comunicând aceasta celui în cauză;

- problemele din cerere nu au putut fi soluționate în termenul legal - întrucât au necesitat o cercetare mai amănunțită - poate prelungi termenul de soluționare, cu cel mult 15 zile, cu obligația de a aduce – în scris - la cunoștință despre aceasta autorului reclamației, în intervalul celor 30 de zile de la data înregistrării reclamației, despre luarea în evidență a acesteia și prelungirea termenului de soluționare.

(2) Pentru rezolvarea unor probleme curente ale personalului propriu al spitalului (solicitări de concedii, învoiri, participări la diferite forme de perfecționare, etc.), care nu necesită un răspuns elaborat, șefii ierarhici vor înscrie hotărârea luată în rezoluție pe cererile personale ale subordonaților, care vor lua la cunoștință despre aceasta, funcție de situație, pe aceeași cerere.

(3) Răspunsurile către petiționari se redactează de către structura de specialitate care a soluționat raportul/reclamația, iar semnarea acestora se face de către managerul spitalului, precum și de către coordonatorul structurii de specialitate care a soluționat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

Art.444. – (1) Salariații nu pot formula două petiții privitoare la aceeași problemă.

(2) În cazul în care răspunsul nu a fost primit în termenul legal sau nu îl satisface, solicitantul are dreptul să se adreseze șefului ierarhic al celui care i-a formulat răspunsul inițial, respectiv autorității tutelare, menționând cauza pentru care recurge la acest drept.

(3) În cazul în care un salariat/pacient adresează în aceeași perioadă de timp două sau mai multe petiții cu același obiect, acestea se vor conexe, salariatul/pacientul urmând să primească un singur răspuns.

(4) Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție cu același conținut sau care privește aceeași problemă, aceasta se clasează, făcându-se mențiune că s-a verificat și i s-a dat deja un răspuns petiționarului.

Art.445. – (1) Coordonatorul unei structuri din cadrul spitalului care comite o nedreptate sau are o atitudine nejustificată față de un subaltern, pentru că acesta a făcut o reclamație sau o sesizare justă, poartă răspunderea pentru aceasta.

Art.446. – (1) Evidența cererilor, rapoartelor și sesizărilor/reclamațiilor scrise personalului din spital sau din afara acesteia, se ține la nivelul secretariatului spitalului, într-un registru special destinat.

(2) Evidența cererilor, rapoartelor și sesizărilor personalului din spital sau din afara acesteia, prezentate verbal cu ocazia audiențelor solicitate managerului Spitalului, va fi consemnată într-un registru destinat acestui scop, păstrat la nivelul secretariatului Spitalului.

(3) Clasarea și arhivarea reclamațiilor adresate de către personalul propriu și/sau pacienți, expedierea răspunsurilor către aceștia și anexarea xerocopiilor răspunsurilor la petiții se realizează de către personalul secretariatului spitalului.

Art.447.– (1) În cadrul spitalului, personalul C.M.C.S.M. va întocmi analize lunare ale modului în care au fost soluționate sugestiile și reclamațiile primite și înregistrate la nivelul registraturii spitalului în luna precedentă, care vor fi supuse atenției Consiliului medical și, după caz, Comitetului director.

(2) În mod distinct, în cadrul analizelor se va acorda o atenție sporită următoarelor categorii de reclamații:

- a) reclamații/sesizări ale pacienților și/sau personalului propriu privind hrana primită;
- b) reclamații/sesizări ale pacienților și/sau personalului propriu privind aspectul lenjeriei și al efectelor.

(3) În sensul celor menționate, directorul administrativ al spitalului are obligația de a pune la dispoziția C.M.C.S.M. toate informațiile necesare întocmirii analizei lunare a reclamațiilor primite, în partea care privește soluționarea celor care se referă la hrana primită și aspectul lenjeriei, în contextul în care acesta subordonează în mod direct bucătăria și spălătoria spitalului, iar serviciile asigurate de către acestea au un impact major în ceea ce privește modul în care este percepută calitatea serviciilor asigurate de către spital, precum și modul în care se adoptă măsuri eficiente de siguranță a pacienților și angajaților spitalului.

Art.448. Indicatorii de eficiență (după caz) și eficacitate a procedurii de gestionare a cererilor sau a reclamațiilor individuale ale salariaților și pacienților sunt următorii:

- a) Numărul de sugestii și/sau reclamații ale pacienților/ aparținătorilor/ personalului propriu referitoare la probleme etice în ultimul an calendaristic încheiat, să nu fie mai mare de 0,05% din totalul pacienților pentru care s-au asigurat servicii medicale în cadrul spitalului în aceeași perioadă de referință;

- b) Numărul de sugestii și/sau reclamații ale pacienților/ aparținătorilor/ personalului propriu referitoare la aspecte de comunicare cu pacienții în ultimul an calendaristic încheiat, să nu fie mai mare de 0,05% din totalul pacienților pentru care s-au asigurat servicii medicale în cadrul spitalului în aceeași perioadă de referință.

- c) Numărul de reclamații ale pacienților/ aparținătorilor/ personalului propriu privind hrana primită în ultimul an calendaristic încheiat, să nu fie mai mare de 0,05% din totalul pacienților pentru care s-au asigurat servicii medicale în cadrul spitalului în aceeași perioadă de referință;

- d) Numărul de reclamații ale pacienților / aparținătorilor / personalului propriu privind aspectul lenjeriei și al efectelor în ultimul an calendaristic încheiat, să nu fie mai mare de 0,05% din totalul pacienților pentru care s-au asigurat servicii medicale în cadrul spitalului în aceeași perioadă de referință;

e) Numărul de reclamații ale pacienților/personalului privind activitatea din cadrul spitalului în ultimul an calendaristic încheiat, să nu fie mai mare de 0,05% din totalul pacienților pentru care s-au asigurat servicii medicale în cadrul spitalului în aceeași perioadă de referință;

f) În ultimul an calendaristic încheiat, colectarea sugestiilor și/sau reclamațiilor pacienților/ aparținătorilor/ personalului propriu să se realizeze în proporție de 100% la nivelul cutiilor poștale din cadrul structurilor spitalului

g) Numărul de sugestii și/sau reclamații ale pacienților/ aparținătorilor/ personalului propriu înregistrate în registratură să fie în proporție de 100% în raport cu cele colectate în ultimul an calendaristic încheiat.