

UNITATEA ADMINISTRATIV TERITORIALA TANDAREI  
SPITALUL ORASENESC TANDAREI  
STR. SPITALULUI, NR.1, COD 925200, IALOMITA  
TELEFON: 0243273298, FAX: 0243273298  
EMAIL: [office@spitaltandarei.ro](mailto:office@spitaltandarei.ro), [spitaltandarei@gmail.com](mailto:spitaltandarei@gmail.com)

## IN ATENTIA PACIENTILOR:

### IMPLEMENTAREA MECANISMULUI DE FEEDBACK IN SPITALELE PUBLICE

In urma intrarii in vigoare a **ORDINULUI nr. 1.501 din 19 decembrie 2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice**, spitalul are urmatoarele responsabilitati:

- a) înregistrarea datelor de contact ale pacienților externati în baza de date electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate Sistemul informațional unic integrat;
- b) exportarea zilnică a datelor de contact anonimizate de către Casa Națională de Asigurări de Sănătate către Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată și întreținută de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS);
- c) transmiterea de către STS, prin SMS sau email, a chestionarului de feedback al pacientului către un eșantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital;
- d) prelucrarea și înregistrarea anonimă a opiniilor pacienților externati cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului, prin completarea directă a chestionarului de feedback al pacientului;
- e) publicarea trimestrială a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro), administrată de Ministerul Sănătății și dezvoltată și întreținută de STS;
- f) înregistrarea sesizărilor referitoare la integritatea personalului spitalului și transmiterea acestora către autoritățile competente, dacă este cazul;
- g) analiza rapoartelor trimestriale și a sesizărilor primite de la pacienți de către consiliile de etică din componența spitalului;
- h) evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin agregarea răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medicosanitare, prin intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului.

Spitalul Orasenesc Tandarei respectă în acest sens următoarele **proceduri**:

- a) obțin datele de contact ale pacienților externati (telefon, email) cu respectarea prevederilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare;
- b) introduc în platforma electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate Sistemul informațional unic integrat datele de contact ale pacienților externati;
- c) publică pe pagina web a spitalului și la avizierul public Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu Legea nr. 677/2001, cu modificările și completările ulterioare, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 la prezentul ordin;
- d) prin intermediul managerului spitalului au obligația de a promova mecanismul de feedback al pacientului în cadrul fiecărei secții din spital prin afișe al căror conținut este stabilit și comunicat spitalului de Compartimentul de integritate al Ministerului Sănătății.

MANAGER,  
EC. CONSTANTIN MARIA

