|  |  |
| --- | --- |
| **ORDIN ADMINISTRATIE PUBLICA 146/2015** | ***Vigoare*** |
| **Emitent: Ministerul Sanatatii  Domenii: Spitale** | **M.O. 122/2015** |
| Ordin privind aprobarea implementarii Mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice | |

M.Of.Nr.122 din 17 februarie 2015

**ORDIN Nr. 146  
privind aprobarea implementarii Mecanismului de**

**feedback al pacientului in spitalele publice**

Vazand Referatul de aprobare nr. NB. 1.156/2015 al Compartimentului de integritate din cadrul Ministerului Sanatatii,  
 avand in vedere prevederile Hotararii Guvernului [nr. 215/2012](Doc:1120021503/2) privind aprobarea Strategiei nationale anticoruptie pe perioada 2012-2015, a Inventarului masurilor preventive anticoruptie si a indicatorilor de evaluare, precum si a Planului national de actiune pentru implementarea Strategiei nationale anticoruptie 2012-2015,  
 in temeiul [art. 7](Doc:1100014403/2#7) alin. (1) si (4) din Hotararea Guvernului [nr. 144/2010](Doc:1100014403/2) privind organizarea si functionarea Ministerului Sanatatii, cu modificarile si completarile ulterioare,

**ministrul sanatatii** emite urmatorul ordin:

**Art. 1.** - (1) Se aproba implementarea Mecanismului de feedback al pacientului in unitatile sanitare publice din sistemul de sanatate romanesc.  
 (2) In sensul prezentului ordin, Mecanismul de feedback al pacientului reprezinta ansamblul de masuri si de proceduri care au drept obiectiv cresterea gradului de incredere a pacientilor in serviciile medicale oferite in cadrul spitalelor publice prin analiza feedbackului pacientilor cu privire la calitatea serviciilor oferite, a gradului de respectare a drepturilor si obligatiilor atat de catre pacienti, cat si de cadrele medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componenta de gestionare a sesizarilor ce privesc incidente de etica petrecute in unitatea sanitara prin intermediul Consiliului de etica.  
 **Art. 2.** - In vederea indeplinirii scopului prevazut, Mecanismul de feedback al pacientului cuprinde urmatoarele masuri:  
 a)inregistrarea opiniilor pacientilor internati privind calitatea serviciilor oferite in cadrul unitatii sanitare, prin completarea directa a Chestionarului de feedback al pacientului;  
 b)inregistrarea sesizarilor electronice referitoare la calitatea serviciilor oferite si la integritatea personalului unitatii sanitare in/din cadrul unitatii sanitare, prin completarea formularului de sesizare online;  
 c)analiza punctelor de vedere si a sesizarilor primite de la pacienti de catre consiliile de etica din componenta unitatii sanitare;  
 d)redactarea de avize de etica si de hotarari de catre membrii consiliilor de etica si comunicarea acestora catre persoanele care au formulat sesizarile si catre institutiile relevante, dupa caz;  
 e)evaluarea gradului de satisfactie a pacientilor referitor la calitatea serviciilor oferite in cadrul unitatii sanitare prin intermediul rapoartelor periodice de activitate ale Consiliului de etica;  
 f)evaluarea gradului de respectare a drepturilor si obligatiilor pacientilor si ale cadrelor medico-sanitare, in cadrul unitatii sanitare, prin intermediul rapoartelor periodice de activitate ale Consiliului de etica;  
 g)evaluarea calitatii serviciilor medicale si a gradului de respectare a drepturilor si obligatiilor pacientilor si ale cadrelor medico-sanitare, in cadrul sistemului public de sanatate, prin intermediul rapoartelor periodice intocmite la nivel judetean de catre responsabilii desemnati din cadrul directiilor de sanatate publica si de catre Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sanatatii, la nivel national.  
 **Art. 3.** - Unitatile sanitare din sistemul de sanatate respecta urmatoarele proceduri:  
 a)organizeaza procedura de selectie a membrilor Consiliului de etica conform prevederilor legale in vigoare;  
 b)unitatile sanitare pun la dispozitia pacientilor chestionarul de evaluare, formularul de sesizare si asigura publicarea pe siteul propriu a linkului privind accesul la Formularul de sesizare online a pacientilor, formular ce va fi disponibil permanent pentru orice persoane interesate;  
 c)toate chestionarele completate de pacienti si toate sesizarile primite de catre unitatile sanitare sunt inregistrate si analizate conform atributiilor consiliilor de etica prevazute de legislatia in vigoare;  
 d)deciziile si analizele realizate de consiliile de etica din cadrul unitatilor sanitare sunt raportate la finalul fiecarui semestru/an catre Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sanatatii, conform termenelor prevazute de legislatia in vigoare.  
 **Art. 4.** - Rezultatele obtinute din analiza chestionarelor aplicate in unitatile sanitare si din raportarile consiliilor de etica sunt utilizate pentru aprecierea gradului de satisfactie a pacientilor si pentru evaluarea gradului de respectare a drepturilor acestora conferite de legislatia in vigoare si in vederea imbunatatirii Mecanismului de feedback al pacientului.  
 **Art. 5.** - Toate unitatile sanitare publice aplica metodologia Mecanismului de feedback al pacientului.  
 **Art. 6.** - Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sanatatii, directiile de sanatate publica judetene si a municipiului Bucuresti si unitatile sanitare publice duc la indeplinire prevederile prezentului ordin.  
 **Art. 7.** - Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

p. Ministrul sanatatii,  
**Dorel Sandesc,**  
secretar de stat

Bucuresti, 11 februarie 2015.  
 Nr. 146.