

**ORDIN nr. 146 din 11 februarie 2015**

privind aprobarea implementării Mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice

**EMITENT:** MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

**PUBLICAT ÎN:** MONITORUL OFICIAL nr. 122 din 17 februarie 2015

**Data intrării în vigoare :** 17 februarie 2015

**Forma actualizată valabilă la data de : 5 octombrie 2016**

**Prezenta formă actualizată este valabilă de la 17 februarie 2015 până la 5 octombrie 2016**

Văzând Referatul de aprobare nr. NB. 1.156/2015 al Compartimentului de integritate din cadrul Ministerului Sănătății,

având în vedere prevederile [Hotărârii Guvernului nr. 215/2012](#) privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2012-2015, a Inventarului măsurilor preventive anticorupție și a indicatorilor de evaluare, precum și a Planului național de acțiune pentru implementarea Strategiei naționale anticorupție 2012-2015,

în temeiul [art. 7 alin. \(1\) și \(4\) din Hotărârea Guvernului nr. 144/2010](#) privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul sănătății emite următorul ordin:

**ART. 1**

(1) Se aprobă implementarea Mecanismului de feedback al pacientului în unitățile sanitare publice din sistemul de sănătate românesc.

(2) În sensul prezentului ordin, Mecanismul de feedback al pacientului reprezintă ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv creșterea gradului de încredere a pacienților în serviciile medicale oferite în cadrul spitalelor publice prin analiza feedbackului pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite, a gradului de respectare a drepturilor și obligațiilor atât de către pacienți, cât și de cadrele medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componentă de gestionare a sesizărilor ce privesc incidente de etică petrecute în unitatea sanitară prin intermediul Consiliului de etică.

**ART. 2**

În vederea îndeplinirii scopului prevăzut, Mecanismul de feedback al pacientului cuprinde următoarele măsuri:

a) înregistrarea opiniilor pacienților internați privind calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare, prin completarea directă a Chestionarului de feedback al pacientului;

b) înregistrarea sesizărilor electronice referitoare la calitatea serviciilor oferite și la integritatea personalului unității sanitare în/din cadrul unității sanitare, prin completarea formularului de sesizare online;

c) analiza punctelor de vedere și a sesizărilor primite de la pacienți de către consiliile de etică din componența unității sanitare;

d) redactarea de avize de etică și de hotărâri de către membrii consiliilor de etică și comunicarea acestora către persoanele care au formulat sesizările și către instituțiile relevante, după caz;

e) evaluarea gradului de satisfacție a pacienților referitor la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare prin intermediul rapoartelor periodice de activitate ale Consiliului de etică;

f) evaluarea gradului de respectare a drepturilor și obligațiilor pacienților și ale cadrelor medico-sanitare, în cadrul unității sanitare, prin intermediul rapoartelor periodice de activitate ale Consiliului de etică;

g) evaluarea calității serviciilor medicale și a gradului de respectare a drepturilor și obligațiilor pacienților și ale cadrelor medico-sanitare, în cadrul sistemului public de sănătate, prin intermediul rapoartelor periodice întocmite la nivel județean de către responsabilii desemnați din cadrul direcțiilor de sănătate publică și de către Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sănătății, la nivel național.

#### ART. 3

Unitățile sanitare din sistemul de sănătate respectă următoarele proceduri:

a) organizează procedura de selecție a membrilor Consiliului de etică conform prevederilor legale în vigoare;

b) unitățile sanitare pun la dispoziția pacienților chestionarul de evaluare, formularul de sesizare și asigură publicarea pe siteul propriu a linkului privind accesul la Formularul de sesizare online a pacienților, formular ce va fi disponibil permanent pentru orice persoane interesate;

c) toate chestionarele completate de pacienți și toate sesizările primite de către unitățile sanitare sunt înregistrate și analizate conform atribuțiilor consiliilor de etică prevăzute de legislația în vigoare;

d) deciziile și analizele realizate de consiliile de etică din cadrul unităților sanitare sunt raportate la finalul fiecărui semestru/an către Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sănătății, conform termenelor prevăzute de legislația în vigoare.

#### ART. 4

Rezultatele obținute din analiza chestionarelor aplicate în unitățile sanitare și din raportările consiliilor de etică sunt utilizate pentru aprecierea gradului de satisfacție a pacienților și pentru evaluarea gradului de respectare a drepturilor acestora conferite de legislația în vigoare și în vederea îmbunătățirii Mecanismului de feedback al pacientului.

#### ART. 5

Toate unitățile sanitare publice aplică metodologia Mecanismului de feedback al pacientului.

#### ART. 6

Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sănătății, direcțiile de sănătate publică județene și a municipiului București și unitățile sanitare publice duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

#### ART. 7

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea  
I.

p. Ministrul sănătății,  
Dorel Săndesc,  
secretar de stat

București, 11 februarie 2015.  
Nr. 146.

----