

**ORDIN ADMINISTRATIE PUBLICA
1501/2016***Vigoare***Emitent: Ministerul Sanatatii
Domenii: Spitale****M.O. 18/2017**

Ordin privind aprobarea implementarii mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice

M.Of.Nr. 18 din 9 ianuarie 2017

[Sursa Act:Monitorul Oficial](#)**ORDIN Nr.1501
privind aprobarea implementarii mecanismului
de feedback al pacientului in spitalele publice**

Vazand Referatul de aprobare nr. WV 6.268 din 19 decembrie 2016 al Compartimentului de integritate din cadrul Ministerului Sanatatii, avand in vedere prevederile anexei nr. 1 pct. 6 subpct. 6.3. Obiectiv general 3 - Consolidarea integritatii, reducerea vulnerabilitatilor si a riscurilor de coruptie in sectoare si domenii de activitate prioritare, Obiectiv specific 3.1. - Cresterea integritatii, reducerea vulnerabilitatilor si a riscurilor de coruptie in sistemul public de sanatate, actiunea principala 10 din Hotararea Guvernului [nr. 583/2016](#) privind aprobarea Strategiei nationale anticoruptie pe perioada 2016-2020, a seturilor de indicatori de performanta, a riscurilor asociate obiectivelor si masurilor din strategie si a surselor de verificare, a inventarului masurilor de transparenta institutionala si de prevenire a coruptiei, a indicatorilor de evaluare, precum si a standardelor de publicare a informatiilor de interes public,

in temeiul art. 7 alin. (1) si (4) din Hotararea Guvernului [nr. 144/2010](#) 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 evaluarea satisfactiei pacientilor cu privire la serviciile medicale primite in cadrul spitalelor publice, prin analiza raspunsurilor oferite de pacienti cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor si conduita morala a cadrelor medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componenta de gestionare a sesizarilor ce privesc incidente de etica si integritate ce au avut loc in spitalul public.

Art. 2. - In vederea indeplinirii scopului prevazut, mecanismul de feedback al pacientului cuprinde urmatoarele masuri:

a) inregistrarea datelor de contact ale pacientilor externati de catre spitale in baza de date electronica a Casei Nationale de Asigurari de Sanatate - Sistemul informational unic integrat;

b) exportarea zilnica a datelor de contact anonimizate de catre Casa

Nationala de Asigurari de Sanatate catre Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltata si intretinuta de Serviciul de Telecomunicatii Speciale (STS);

c) transmiterea de catre STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevazut in anexa nr. 1 care face parte integranta din prezentul ordin, catre un esantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecarui spital;

d) prelucrarea si inregistrarea anonima a opiniilor pacientilor externati cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul spitalului, prin completarea directa a chestionarului de feedback al pacientului;

e) publicarea trimestriala a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web transparenta.ms.ro, administrata de Ministerul Sanatatii si dezvoltata si intretinuta de STS;

f) inregistrarea sesizarilor referitoare la integritatea personalului spitalului si transmiterea acestora catre autoritatile competente, daca este cazul;

g) analiza rapoartelor trimestriale si a sesizarilor primite de la pacienti de catre consiliile de etica din componenta spitalului;

h) evaluarea satisfactiei pacientilor cu privire la serviciile medicale primite in cadrul spitalelor publice, prin agregarea raspunsurilor oferite de pacienti cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor si conduita morala a cadrelor medico-sanitare, prin intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului.

Art. 3. - In derularea activitatilor mecanismului de feedback al pacientului, Ministerul Sanatatii are urmatoarele obligatii:

a) suporta costurile de transmitere si receptionare prin SMS a feedbackului din partea pacientilor;

b) publica pe pagina web a Ministerului Sanatatii Nota de informare privind protectia datelor cu caracter personal in conformitate cu Legea [nr. 677/2001](#) pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare, conform modelului prevazut in anexa nr. 2 care face parte integranta din prezentul ordin;

c) asigura confidentialitatea respondentilor conform prevederilor legale in vigoare;

d) publica trimestrial rezultatele chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web transparenta.ms.ro;

e) prin intermediul Compartimentului de integritate informeaza anual opinia publica cu privire la functionarea mecanismului de feedback al pacientului, la nivel national;

f) inregistreaza sesizarile referitoare la integritatea personalului spitalului si le transmite catre autoritatile competente, conform pct. 10 din anexa nr. 1 la prezentul ordin.

Art. 4. - Spitalele publice din sistemul de sanatate respecta urmatoarele proceduri:

a) obtin datele de contact ale pacientilor externati (telefon, e-mail) cu respectarea prevederilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare;

b) introduc in platforma electronica a Casei Nationale de Asigurari de Sanatate - Sistemul informational unic integrat datele de contact ale pacientilor externati;

c) publica pe pagina web a spitalului si la avizierul public Nota de informare privind protectia datelor cu caracter personal, in conformitate cu Legea nr. 677/2001, cu modificarile si completarile ulterioare, conform modelului prevazut in anexa nr. 2 la prezentul ordin;

d) prin intermediul managerului spitalului au obligatia de a promova mecanismul de feedback al pacientului in cadrul fiecarei sectii din spital prin afise al caror continut este stabilit si comunicat spitalului de Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii.

Art. 5. - Raportarile generate de mecanismul de feedback al pacientului sunt utilizate pentru evaluarea satisfactiei pacientilor, a calitatii serviciilor oferite de spitale si pentru notificarea incidentelor de integritate, conform prevederilor anexei nr. 1 la prezentul ordin.

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. - (1) **La data intrarii in vigoare a prezentului ordin se abroga Ordinul ministrului sanatatii nr. 146/2015 privind aprobarea implementarii Mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 122 din 17 februarie 2015.**

(2) Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

Ministrul sanatatii,
Vlad Vasile Voiculescu

Bucuresti, 19 decembrie 2016.
Nr. 1.501.

ANEXA Nr. 1

Chestionarul de feedback al pacientului

Intrebare	Optiuni raspuns
1. Cat de multumit sunteti de serviciile medicale oferite de spital?	Nota 1-4 1 - Foarte nemultumit; 2 - Nemultumit; 3 - Multumit; 4 - Foarte multumit
2. Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea medicului?	Nota 1-4 1 - Foarte nemultumit; 2 - Nemultumit; 3 - Multumit; 4 - Foarte multumit
3. Cat de multumit sunteti de curatenia din spital?	Nota 1-4 1 - Foarte nemultumit; 2 - Nemultumit; 3 - Multumit; 4 - Foarte multumit
4. A fost nevoie sa cumparati medicamente sau alte materiale sanitare?	DA/NU
5. Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea asistentelor medicale?	Nota 1-4 1 - Foarte nemultumit; 2 - Nemultumit; 3 - Multumit; 4 - Foarte multumit
6. Ati primit explicatii clare cu privire la diagnostic si tratament?	DA/NU
7. Ati recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital?	DA/NU
8. Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare?	DA/NU

9. Vi s-au solicitat bani sau atentii de catre medici sau asistente?	DA/NU
10. (daca s-a raspuns DA la intrebarea 9) Doriti sa raportati responsabilului anticoruptie al Ministerului Sanatatii faptul ca vi s-au solicitat bani sau atentii?	DA/NU

N O T A:

In cazul in care pacientul raspunde DA la intrebarea nr. 10, Compartimentul de integritate va fi notificat de Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului si va intra in legatura cu pacientul pentru a clarifica speta si, dupa caz, va sesiza autoritatile abilitate.

ANEXA Nr. 2

Nota de informare privind protectia datelor cu caracter personal

In cursul furnizarii serviciilor medicale, Ministerul Sanatatii si institutiile cu personalitate juridica din subordinea acestuia au acces la anumite date cu caracter personal apartinand pacientilor, apartinatorilor si medicilor („dumneavoastra” sau „ale dumneavoastra”). Datele cu caracter personal sunt informatiile care fie va identifica, fie permit sa fiti identificat. Aceasta nota de informare privind protectia datelor cu caracter personal este redactata in conformitate cu Legea [nr. 677/2001](#) pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare, in scopul de a va furniza informatii cu privire la modul in care datele dumneavoastra cu caracter personal sunt prelucrate.

Astfel, Ministerul Sanatatii si institutiile sanitare, fiecare in calitate de operator de date, colecteaza si prelucreaza datele dumneavoastra cu caracter personal:

- in cazul pacientilor: in scopul indeplinirii atributiilor legale ce le revin conform legii, respectiv in scopuri de medicina preventiva, de stabilire a diagnosticelor medicale, de administrare a unor ingrijiri sau tratamente medicale pentru persoana vizata ori de gestionare a serviciilor de sanatate care actioneaza in interesul persoanei vizate;

- in cazul medicilor: in scopul indeplinirii obligatiilor legale aferente contractelor de munca si de gestionare a serviciilor de sanatate. In vederea indeplinirii atributiilor sale legale, Ministerul Sanatatii poate prelucra date cu caracter personal inclusiv in scop de reglementare a modului de organizare si functionare a sistemului de sanatate si de monitorizare, control si evaluare a activitatilor institutiilor sanitare, de a lua masuri pentru imbunatatirea calitatii asistentei medicale acordate populatiei si in scopuri statistice. Ministerul Sanatatii poate realiza aceste scopuri inclusiv prin campanii de solicitare/colectare pareri de la pacienti si fosti pacienti ai institutiilor sanitare. In cazul organizarii unor asemenea campanii de solicitare/colectare pareri, Ministerul Sanatatii nu va prelucra date cu caracter sensibil (de exemplu, date privind starea de sanatate).

Colectam datele cu caracter personal direct de la dumneavoastra sau de la apartinatori (in cazul pacientilor). Furnizarea datelor pe care vi le solicitam este necesara pentru indeplinirea scopurilor mentionate mai sus, iar refuzul furnizarii acestor date poate duce la dificultati in functionarea institutiilor medicale, precum si organizarii si furnizarii serviciilor medicale.

Datele cu caracter personal privind starea de sanatate (date sensibile conform Legii nr. 677/2001, cu modificarile si completarile ulterioare) sunt protejate conform regulilor stabilite de lege in domeniul drepturilor

pacientului si prelucrarea acestor date este permisa cu conditia respectarii secretului profesional.

Pentru realizarea unuia sau mai multor scopuri dintre cele mentionate mai sus putem dezvalui datele dumneavoastra cu caracter personal uneia sau mai multora din urmatoarele categorii de destinatari: dumneavoastra si persoane juridice care prelucreaza date pe seama operatorului.

Drepturile dumneavoastra legate de prelucrarea datelor cu caracter personal: aveti drepturile de acces si interventie asupra datelor dumneavoastra pe care le prelucram. De asemenea va puteti opune continuarii de catre noi a prelucrarii datelor dumneavoastra cu caracter personal, in conditiile si limitele legii. In plus, aveti dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat, precum si de a va adresa instantei de judecata competente. Daca aveti nemulumiri legate de modul in care prelucram datele dumneavoastra cu caracter personal, va puteti adresa Ministerului Sanatatii la adresa de e-mail presa@ms.ro sau institutiei sanitare care v-a furnizat serviciul medical.