

REGULI PRIVITOARE LA ACCESUL NEÎNGRĂDIT AL PACIENȚILOR/APARTINĂTORILOR/VIZITATORILOR LA REGISTRELE DE RECLAMAȚII, SUGESTII ȘI SESIZĂRI

Pacienții, aparținătorii și vizitatorii acestora în Spitalul Orășenesc ORAVIȚA au acces neîngrădit la registrele de sugestii, reclamații și sesizări.

Pacienții sunt îndreptățiți să facă reclamații și sesizări, aparținătorii doar reclamații și sugestii, iar vizitatorii exclusiv sugestii și sesizări, ultima categorie doar în cazul constatări unor probleme ce țin de curățenia în saloane și spațiile comune ale spitalului, condițiile hoteliere (cazare și masă) igiena și confortul pacientului, starea și funcționalitatea instalațiilor sanitare, conduita personalului de îngrijire, respectiv accesul la pacient în timpul programului afișat al vizitelor.

A. Registrul de reclamații și sesizări de pe fiecare secție/compartiment (secțiunea din registrul unic pe secție/ compartiment – RUS/C)

În fiecare secție respectiv compartiment există un registru de reclamații și sesizări care se găsește la asistenta șefă/ asistentul coordonator, după caz.

La acesta au acces pacienții și aparținătorii (în cazul în care pacientul NU este în măsură să consemneze personal problema identificată) doar prin intermediul asistentei de tură sau asistentei șefe. În acest sens pacienții și aparținătorii care au o nemulțumire vor aduce la cunoștință acest lucru asistentei de salon care are obligația de a le prezenta RUS/C la salon/rezervă, oferindu-se să îi ajute în consemnarea aspectului sesizat/ problemei reclamate.

După consemnarea sumarului sesizării/ reclamației asistenta de salon va prezenta Registrul asistentei șefe/ asistentului coordonator care va verifica realitatea neregulii/ problemei menționate și are obligația, în limita posibilităților curente, de soluționare imediată a sesizării/ reclamației prin remedierea situației neconforme. În caz de infirmare a existenței aspectului negativ sesizat, constatată în timp real, asistentul șef va consemna sub semnătură în rubrica “OBSERVAȚII” (din RUS/C) neconfirmarea realității problemei reclamate/ absența motivului sesizării, utilizând obligatoriu sintagma “SE RESPINGE din lipsă de obiect”. În situația în care pacientul/ aparținătorul nu acceptă soluția de remediere/ respingere imediată se va bifa rubrica “NU” corespunzătoare și i se va comunica pacientului/ aparținătorului că poate reclama aspectul sesizat conducerii spitalului în scris, petiția urmând a-i fi preluată și înregistrată în maximum 12 h la secretariat manager, cu menționarea obligatorie a numelui, secției/compartimentului, respectiv salonului/ rezervei de internare și datelor de contact, inclusiv adresei de reședință. După transmiterea și înregistrarea petiției la secretariat manager, asistenta de tură va prezent pacientului fotocopie după documentul înregistrat, cu consemnarea în RUS/C la penultima rubrică a datei și nr. de intrare în evidență.

B. Registrul general de reclamații, sesizări și sugestii de la nivel secretariat manager cuprinde 2 secțiuni, una dedicată petițiilor scrise ale anagajaților iar cea de-a doua reclamațiilor, sugestiilor sau sesizărilor exclusiv în format letric (pe suport de hârtie) ale pacienților, aparținătorilor și vizitatorilor. Odată preluată petiția de către angajatul **RCR**, aceasta va fi analizată și soluționată conform **Procedurii administrative de sistem** în vigoare privind “**Înregistrarea și soluționarea Reclamațiilor și Sesizărilor**” pacienților, aparținătorilor și vizitatorilor, în sistem de urgență (până la externarea pacientului) sau în termen de 30 de zile lucrătoare, după caz.

În absența unei sesizări scrise, cu menționarea datelor de contact ale petiționarului și prezentarea unui document de identitate de către acesta, reclamația verbală NU va fi luată în considerare.

Totodată, pacienții și aparținătorii pot reclama sau sesiza, după externare, diferite aspecte apreciate ca fiind negative sau neconforme pe parcursul internării la adresa de e-mail **reclamatii@spitalul-oravita.ro**, menționând perioada internării pacientului, iar în cazul aparținătorului, atașând obligatoriu un act de identitate și declarând calitatea relației cu pacientul.

Managerul Spitalului Orășenesc ORAVIȚA
Jr. Mircea POPESCU