



ISO 9001
REGISTERED FIRM

SPITALUL ORĂȘENESC BUHUȘI

Buhuși-605100, str. Văioagă nr.3, jud. Bacău Nr. Autoriz. funcț.: 102/01. 09. 2010 ; C.I.F. 4187271
Certificat I.S.O. 9001: Numar certificat 56336/A0001/UK/RO
Tel: 0234-262220 – centrala; Tel/Fax: 0234-261560 – secretariat;
e-mail: spitalbuhusi@gmail.com ; www.spitalbuhusi.ro

NR. 4819 / 2.06. 2015

PROCEDURA DE CONCILIERE ÎNTRE PACIENȚI ȘI ANGAJAȚI.

SCOP:

Prezenta procedura descrie modul de conciliere a cazurilor de reclamatii între pacienți și angajații spitalului.

DOMENIU DE APLICARE:

Procedura se aplică la nivelul S.O.B..

DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:

- Ordinul nr.972/2010, privind aprobarea standardelor de acreditare
- Legea nr.46, privind drepturile pacinetului
- Ordinul 145/2015 privind aprobarea componentei și atribuțiile Consiliului de Etică

DESCRIEREA PROCEDURII:

La nivelul Spitalului, Consiliul de Etică are obligația de a aplica procedura de conciliere:

Sesizările pentru cazurile care impun conciliere pot fi făcute de :persoana sau, după caz, reprezentantul legal al acesteia, ce se considera victima unui act imputabil unei activități de prevenție, diagnostic și tratament;

Consiliul de Etică se constituie , având acces la toate documentele medico-legale aferente cazului a căror cercetare o considera necesară și au dreptul de a audia și înregistra depozitiile tuturor persoanelor implicate.

Se întocmește un raport asupra cazului pe care îl înaintează managerului, împreună cu care se adoptă o decizie asupra cazului, care se comunică în maximum 6 luni de la data sesizării.

În cazul în care se ajunge la conciliere cazul se considera închis.

În cazul în care nu se ajunge la conciliere, partea reclamantă poate apela la Colegiul Medicilor și Farmacistilor.

Întreaga procedură de conciliere, până la finalizare este confidențială.

Încălcarea dovedită a confidențialității de către persoana care a făcut sesizarea duce la pierderea dreptului de a beneficia de procedura de conciliere.

Încălcarea dovedită a confidențialității de către Consiliul de Etică atrage sancțiuni profesionale și administrative.

Spitalul Orasenesc Buhusi



Biroul de Calitate
CONSTANTIN POJAN
MANAGER DE CALITATE

Consiliul de Etica intocmeste un raport anual detaliat pe care il prezintă managerului, daca apar asemenea cazuri.

Dupa perioada de păstrare obligatorie a confidențialității cazului conciliat se prezintă situația respectiva la raportul de garda, prelucrând informațiile impreuna cu toti șefii de secție si medicii curanți, in vederea prevenirii altor situații de acest gen.

In situatia in care un pacient intra in conflict cu un angajat al spitalului, acesta se poate adresa in scris sau direct conducerii spitalului, care in sedinta Consiliului de Etica care analizeaza fapta reclamata, cere nota justificativa de la angajat si medicaza impreuna cu juristul unitatii situatia existenta; se va desfasura analiza in prezenta partilor si se va incheia un proces verbal de analiza.

RESPONSABILITĂȚI:

Responsabil de proces = Consiliul de Etica
Echipa de proces = Consiliul de Etica

ANEXE / INSCRISURI:

Formular de proces verbal de conciliere angajat – pacient





ISO 9001
REGISTERED FIRM

SPITALUL ORĂŞENESC BUHUȘI

Buhuși-605100, str. Văioagă nr.3, jud. Bacău Nr. Autoriz. funcț.: 102/01. 09. 2010 ; C.I.F. 4187271

Certificat I.S.O. 9001.: Numar certificat 56336/A0001/UK/RO

Tel: 0234-262220 – centrala; Tel/Fax: 0234-261560 – secretariat;

e-mail: spitalbuhusi@gmail.com ; www.spitalbuhusi.ro

PROCES VERBAL DE CONCILIERE

Incheiat astăzi, la sediul Spitalului Orasenesc Buhuși între :

I.Părțile:

Pacient /reprezentant legal cu CNP cu domiciliul in , str nr.
sector/județ..... cu CI seria..... Nr.....

Și

Angajat al Spitalului, cu CNP cu domiciliul in , str nr.
sector/județ....., cu CI seria..... Nr.....

s-au intalnit astazi ora.....,la sediul Spitalului, cu adresa....., pentru soluționarea pe cale amiabila a litigiului apărut între cele doua parti, respectiv:

.....
.....

II.Corespondenta

Referitor la stabilirea locului și datei întâlnirii, părțile au purtat următoarea corespondenta :

- convocarea la Consiliul de Etica trimisa de către Spitalul..... in data de.....
- subiectul concilierii

III.Prezenta la conciliere

La concilierea directa dintre parti s-au prezentat:

- a) din partea pacientului
- b) din partea medicului

IV. Punctele de vedere ale partilor

1. Punctul de vedere al pacientului este următorul
2. Punctul de vedere al angajatului este următorul:

V. Înțelegerea partilor

Având in vedere cele susmenționate, părțile au propus următoarea rezolvare a litigiului:

1. _____
2. _____
3. _____



Elaborat: Ec Munteanu Ciprian, M.C. Poiana Constantin

Data: 03.06.2015

Verificat pentru conformitate. Birou calitate

CONSTANTIN POIANĂ
MANAGER
DE CALITATE

Data: 03.06.2015

Aprobat: Manager: Dr. Toron Mouhannad...

Data: 04.06.2015

Diseminare: La personalul medical si nemedical din cadrul S.C.B.

Aplicare: In toate sectiile, compartimentele, ambulatoriu integrat, laboratoare



Spitalul Orasenesc Buhusi



Biroul de Calitate

