ISO 9001
REGISTERED FIRM

SPITALUL ORĂŞENESC BUHUŞI

Buhuşi-605100, str. Văioagă nr.3, jud. Bacău Nr. A. S. F. 619/21. 01. 2015 ; 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. 7140 .....din... 19.08. 2015

PROCEDURA PRIVIND REZOLVAREA RECLAMATIILOR

1. Scop.

Scopul procedurii este de a asigura servicii farmaceutice de calitate, oferite de Farmacia de spital pacientilor internati în spitalul care detine farmacia. Procedura se aplica în Farmacia de spital, de catre personalul farmaciei, utilizând documente specifice.

2. Definitii.

Procedura descrie modul în care în Farmacia de spital este asigurata primirea, înregistrarea, validarea, investigharea si rezolvarea reclamatiilor din partea personalului secíilor spitalului sau a pacienílor internati.

4. Referinte

- Legea nr. 46/2003, drepturilor pacientului;
- Ordinul MS nr.75/2010, pentru aprobarea Regulilor de buna practica farmaceutica;
- Ordinul nr. 408/2010, pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a
- Contractului-cadru,privind conditiile acordarii asistentei medicale în cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate pentru anul 2011;
- Decizia nr. 2/2009, privind aprobarea Statutului Colegiului Farmacistilor din
- România si a Codului deontologic al farmacistului;
- Legea nr. 476/2006, pentru modificarea si completarea Ordonantei Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor;
- Legea nr. 95/2006, privind reforma în domeniul sanatatii - Titlurile XIV si XVII;
- Codul deontologic al OAMMR.

6. Descrierea procedurii

Procedura descrie modul în care în Farmacia de spital este asigurata primirea, înregistrarea, validarea, investigharea si rezolvarea reclamatiilor.

Clasificarea reclamatiilor:

Reclamatiile au ca obiect:

- conformitatea unui produs care a fost eliberat în farmacie personalului sectiei care a facut reclamatia (termen de valabilitate depasit, eliberarea altui produs,etc);
- neconformitati în legatura cu cantitatea de produs eliberata;
- deficiente ale calitatii serviciilor oferite de personalul farmaciei personalului sectiilor spitalului sau pacientilor;
-atitudinea necorespunzatoare a personalului, neconforma cu reglementarile în vigoare;
- deficiente organizatorice (dotarea farmaciei, durata activitatilor, etc).

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII - PRIMĂRIA ORAȘULUI BUHUȘI * ROMÂNIA * SPITALUL ORĂȘĂNESC BUHUȘI

SPITALUL OR. BUHUŞI
BIROU CALITATE

Spitalul Orasenesc Buhusi. Biroul de calitate.

Principii în tratarea reclamatiilor

Personalul farmaciei trebuie sa respecte urmatoarele principii:

- tratarea impartiala si confidentiala a reclamatiei;
- asigurarea dreptului oricarei persoane, careia îi sunt furnizate servicii, de a adresa reclamatii;
- respectarea procedurilor legale privind rezolvarea la timp a reclamatiilor;
- evidenta, pastrarea tuturor înregistrarilor privind reclmatiile si a masurilor corective care s-au aplicat;
- întreprinderea de masuri preventive si corective în scopul reducerii la maxim a reclamatiilor;

Înregistrarea reclamatiei

Personalul farmaciei sau farmacistul sef care înregistreaza reclamatia, urmareste ca aceasta sa contina urmatoarele date:

- datele de identificare ale reclamantului (nume, prenume, adresa de domiciliu,calitatea în care a facut reclamatia)
- obiectul reclamatiei;
- data si semnatura reclamantului.

Persoana care a primit reclamatia, o înregisteaza în registrul de reclamatii al farmaciei, comunicând farmacistului sef acest lucru si comunica reclamantului numarul de înregistrare.

Analiza reclamatiei

Farmacistul sef analizeaza reclamatia cu respectarea principiilor de mai sus si rezolva reclamatia astfel încât raspunsul sa fie comunicat în termenul legal.

În analiza pe care o relizeaza, farmacistul sef discuta cu reclamantul, cu persoana/persoanele implicate, analizeaza împrejurarile care au dus la reclamatie.

Rezolvarea reclamatiei

În urma analizei, farmacistul sef ia una din urmatoarele decizii:

- respinge reclamatia ca neîntemeiata, raspunzând argumentat reclamantului;
- aplica masuri corective, cu informarea reclamantului asupra masurilor luate. Acestea pot fi masuri corective administrative, de organizare mai buna a activitatii, de restrângere a atributiilor persoanei din colectiv care a generat recalmatia, sau de înlocuire a produselor cu neconformitati.

Finalizarea reclamatiei

Farmacistul sef redacteaza raspunsul la reclamatie si raspunde reclamantului.

Rezolvarea reclamatiilor care au fost adresate Colegiului Farmacistilor

În cazul solicitarii de catre Biroul Consiliului Judetean al CFR din România, privind investigarea unei reclamatii la adresa farmacistilor din colectivul Farmaciei ..., farmacistul în cauza si/sau farmacistul sef, dupa caz, raspund verbal sau în scris în legatura cu reclamatia respectiva.

În urma deciziei definitive a Comisiei de disciplina a CFR judetean, a Comisiei Nationale de disciplina a CFR, sau a instantei judecatoresti, farmacistul sef aplica masurile prevazute în decizie, comunicând forurilor în drept aplicarea lor.

5. Responasbili si atributii

Farmacistul sef:

- primeste si înregistreaza reclamatiile adresate farmaciei;
- decide asupra justetei reclamatiei (validarea reclamatiei);
- investigheaza cauzele si motivele care au dus la reclamatie;
- ia masuri, atunci când e cazul, pentru remediere;
- raspunde în termenul legal, în scris, reclamantului privind modul de rezolvare a reclamatiei;
- pastreaza evidenta reclamatiilor
- organizeaza instructaje periodice cu colectivul farmaciei ,în vederea organizariisi desfasurarii optime a tuturor activitatilor, însusirea codurilor de conduita pentru personalul de specialitate, pentru prevenirea reclamatiilor;

Farmacist:

- primeste reclamatiile de la sectiile spitalului, care au accesat serviciille farmaciei;
- încearca, în functie de competenta si atributii sa rezolve reclamatia;
- înainteaza reclamatia farmacistului sef, pentru rezolvare, în cazul în care rezolvarea acestiea depasesc competente

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII - PRIMĂRIA ORAȘULUI BUHUȘI * ROMÂNIA * SPITALUL ORĂȘĂNESC BUHUȘI

SPITALUL OR. BUHUȘI BIROU CALITATE

Spitalul Orasenesc Buhusi. Biroul de calitate.

Elaborat: As. Barcan Elena

Data: 14 08 2015

Verificat pentru comformitate: Birou de calitate

CONSTANTIN POIANĂ
MANAGER
DE CALITATE

Data: 14 08 2015

Aprobat: Manager. Dr. Toron Mouhannad.

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII - PRIMĂRIA ORAȘULUI BUHUȘI
SPITALUL ORĂȘENESC BUHUȘI
ROMÂNIA

Data: 14 08 2015

Diseminare: Farmacie

Aplicare: Farmacistul si personalul desemnat

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII - PRIMĂRIA ORAȘULUI BUHUȘI
SPITALUL ORĂȘENESC BUHUȘI
ROMÂNIA

Spitalul Orasenesc Buhusi.

Biroul de calitate.

SPITALUL OR. BUHUȘI
BIROU CALITATE