

## MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

### ORDIN

#### privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice

- [ANEXE](#)

Văzând Referatul de aprobare nr. VVV 6.268 din 19 decembrie 2016 al Compartimentului de integritate din cadrul Ministerului Sănătății,

având în vedere prevederile anexei nr. 1 pct. 6 subpct. 6.3. Obiectiv general 3 - Consolidarea integrității, reducerea vulnerabilităților și a riscurilor de corupție în sectoare și domenii de activitate prioritare, Obiectiv specific 3.1. - Creșterea integrității, reducerea vulnerabilităților și a riscurilor de corupție în sistemul public de sănătate, acțiunea principală 10 din [Hotărârea Guvernului nr. 583/2016](#) privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016 - 2020, a seturilor de indicatori de performanță, a riscurilor asociate obiectivelor și măsurilor din strategie și a surselor de verificare, a inventarului măsurilor de transparență instituțională și de prevenire a corupției, a indicatorilor de evaluare, precum și a standardelor de publicare a informațiilor de interes public,

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 evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico - sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componentă de gestionare a sesizărilor ce privesc incidente de etică și integritate ce au avut loc în spitalul public.

**Art. 2. -** În vederea îndeplinirii scopului prevăzut, mecanismul de feedback al pacientului cuprinde următoarele măsuri:

- a) înregistrarea datelor de contact ale pacienților externăți de către spitale în baza de date electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informațional unic integrat;
- b) exportarea zilnică a datelor de contact anonimizate de către Casa Națională de Asigurări de Sănătate către Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată și întreținută de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS);
- c) transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în [anexa nr. 1](#) care face parte integrantă din prezentul ordin, către un eșantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital;
- d) prelucrarea și înregistrarea anonimă a opiniilor pacienților externăți cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului, prin completarea directă a chestionarului de feedback al pacientului;
- e) publicarea trimestrială a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro), administrată de Ministerul Sănătății și dezvoltată și întreținută de STS;
- f) înregistrarea sesizărilor referitoare la integritatea personalului spitalului și transmiterea acestora către autoritățile competente, dacă este cazul;
- g) analiza rapoartelor trimestriale și a sesizărilor primite de la pacienți de către consiliile de etică din componența spitalului;
- h) evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor

publice, prin agregarea răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico - sanitare, prin intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului.

**Art. 3.** - În derularea activităților mecanismului de feedback al pacientului, Ministerul Sănătății are următoarele obligații:

- a) suportă costurile de transmitere și recepționare prin SMS a feedbackului din partea pacienților;
- b) publică pe pagina web a Ministerului Sănătății Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu [Legea nr. 677/2001](#) pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare, conform modelului prevăzut în [anexa nr. 2](#) care face parte integrantă din prezentul ordin;
- c) asigură confidențialitatea respondenților conform prevederilor legale în vigoare;
- d) publică trimestrial rezultatele chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro);
- e) prin intermediul Compartimentului de integritate informează anual opinia publică cu privire la funcționarea mecanismului de feedback al pacientului, la nivel național;
- f) înregistrează sesizările referitoare la integritatea personalului spitalului și le transmite către autoritățile competente, conform pct. 10 din [anexa nr. 1](#) la prezentul ordin.

**Art. 4.** - Spitalele publice din sistemul de sănătate respectă următoarele proceduri:

- a) obțin datele de contact ale pacienților externati (telefon, e-mail) cu respectarea prevederilor [Legii nr. 677/2001](#) pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare;
- b) introduc în platforma electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informațional unic integrat datele de contact ale pacienților externati;
- c) publică pe pagina web a spitalului și la avizierul public Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu [Legea nr. 677/2001](#), cu modificările și completările ulterioare, conform modelului prevăzut în [anexa nr. 2](#) la prezentul ordin;
- d) prin intermediul managerului spitalului au obligația de a promova mecanismul de feedback al pacientului în cadrul fiecărei secții din spital prin afișe al căror conținut este stabilit și comunicat spitalului de Compartimentul de integritate al Ministerului Sănătății.

**Art. 5.** - Raportările generate de mecanismul de feedback al pacientului sunt utilizate pentru evaluarea satisfacției pacienților, a calității serviciilor oferite de spitale și pentru notificarea incidentelor de integritate, conform prevederilor [anexei nr. 1](#) la prezentul ordin.

**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.** - (1) La data intrării în vigoare a prezentului ordin **se abrogă** [Ordinul ministrului sănătății nr. 146/2015](#) privind aprobarea implementării Mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, **publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 122 din 17 februarie 2015.**

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

Ministrul sănătății,  
**Vlad Vasile Voiculescu**

București, 19 decembrie 2016.

Nr. 1.501.

**SUMAR:**

- [ANEXA Nr. 1](#) Chestionarul de feedback al pacientului
- [ANEXA Nr. 2](#) Notă de informare privind protecția datelor cu caracter personal

**ANEXA Nr. 1**

**Chestionarul de feedback al pacientului**

Întrebare	Opțiuni răspuns
1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	Notă 1 - 4 1 - Foarte nemulțumit; 2 - Nemulțumit; 3 - Mulțumit; 4 - Foarte mulțumit
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	Notă 1 - 4 1 - Foarte nemulțumit; 2 - Nemulțumit; 3 - Mulțumit; 4 - Foarte mulțumit
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	Notă 1 - 4 1 - Foarte nemulțumit; 2 - Nemulțumit; 3 - Mulțumit; 4 - Foarte mulțumit
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	DA/NU
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	Notă 1 - 4 1 - Foarte nemulțumit; 2 - Nemulțumit; 3 - Mulțumit;

	4 - Foarte mulțumit
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	DA/NU
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	DA/NU
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	DA/NU
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	DA/NU
10. (dacă s-a răspuns DA la întrebarea 9) Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	DA/NU

**NOTĂ:**

În cazul în care pacientul răspunde DA la întrebarea nr. 10, Compartimentul de integritate va fi notificat de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului și va intra în legătură cu pacientul pentru a clarifica speța și, după caz, va sesiza autoritățile abilitate.

**ANEXA Nr. 2**

**Notă de informare privind protecția datelor cu caracter personal**

În cursul furnizării serviciilor medicale, Ministerul Sănătății și instituțiile cu personalitate juridică din subordinea acestuia au acces la anumite date cu caracter personal aparținând pacienților, aparținătorilor și medicilor ("dumneavoastră" sau "ale dumneavoastră"). Datele cu caracter personal sunt informațiile care fie vă identifică, fie permit să fiți identificat. Această notă de informare privind protecția datelor cu caracter personal este redactată în conformitate cu [Legea nr. 677/2001](#) pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare, în scopul de a vă furniza informații cu privire la modul în care datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate.

Astfel, Ministerul Sănătății și instituțiile sanitare, fiecare în calitate de operator de date, colectează și prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal:

- în cazul pacienților: în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale ce le revin conform legii, respectiv în scopuri de medicină preventivă, de stabilire a diagnosticelor medicale, de administrare a unor îngrijiri sau tratamente medicale pentru persoana vizată ori de gestionare a serviciilor de sănătate care acționează în interesul persoanei vizate;
- în cazul medicilor: în scopul îndeplinirii obligațiilor legale aferente contractelor de muncă și de gestionare a serviciilor de sănătate.

În vederea îndeplinirii atribuțiilor sale legale, Ministerul Sănătății poate prelucra date cu caracter personal inclusiv în scop de reglementare a modului de organizare și funcționare a sistemului de sănătate și de monitorizare, control și evaluare a activităților instituțiilor sanitare, de a lua măsuri pentru îmbunătățirea calității asistenței medicale acordate populației și în scopuri statistice. Ministerul Sănătății poate realiza aceste scopuri inclusiv prin campanii de solicitare/colectare păreri de la pacienți și foști pacienți ai instituțiilor sanitare. În cazul organizării unor asemenea campanii de solicitare/colectare păreri, Ministerul Sănătății nu va prelucra date cu caracter sensibil (de exemplu, date privind starea de sănătate).

Colectăm datele cu caracter personal direct de la dumneavoastră sau de la aparținători (în cazul pacienților). Furnizarea datelor pe care vi le solicităm este necesară pentru îndeplinirea scopurilor menționate mai sus, iar refuzul furnizării acestor date poate duce la dificultăți în funcționarea instituțiilor medicale, precum și organizării și furnizării serviciilor medicale.

Datele cu caracter personal privind starea de sănătate (date sensibile conform [Legii nr. 677/2001](#), cu

modificările și completările ulterioare) sunt protejate conform regulilor stabilite de lege în domeniul drepturilor pacientului și prelucrarea acestor date este permisă cu condiția respectării secretului profesional.

Pentru realizarea unuia sau mai multor scopuri dintre cele menționate mai sus putem dezvălui datele dumneavoastră cu caracter personal uneia sau mai multora din următoarele categorii de destinatari: dumneavoastră și persoane juridice care prelucrează date pe seama operatorului.

Drepturile dumneavoastră legate de prelucrarea datelor cu caracter personal: aveți drepturile de acces și intervenție asupra datelor dumneavoastră pe care le prelucrăm. De asemenea vă puteți opune continuării de către noi a prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal, în condițiile și limitele legii. În plus, aveți dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat, precum și de a vă adresa instanței de judecată competente. Dacă aveți nemulțumiri legate de modul în care prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal, vă puteți adresa Ministerului Sănătății la adresa de e-mail [presa@ms.ro](mailto:presa@ms.ro) sau instituției sanitare care v-a furnizat serviciul medical.