 <b>INSTITUTUL INIMII TULUCEI STANCU</b>	<b>PROCEDURĂ</b> De sistem <input type="checkbox"/> Medicală <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Îngrijiri <input type="checkbox"/>		Operațională <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nemedicală <input type="checkbox"/>	Cod document: <b>PS-SMC-19</b>
	<b>SISTEMUL DE COMUNICARE CU APARTINĂTORII / REPREZENTANȚII PACIENȚILOR</b>			Ediția:2 Revizia:0

Nr. de înregistrare: 11902 / 04.10.2023


**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale**

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Jr. Lupulescu Călin	Șef B.M.C.	03.10.2023	
1.2.	Elaborat	Dana Bara	R.M.C.	03.10.2023	
1.2.	Verificat	Prof. Dr. Molnar Adrian	Director Medical	04.10.2023	
1.3.	Avizat	Jr. Ioana Dan	Comp. Juridic	04.10.2023	
1.4.	Verificat	Jr. Florin Crișan	Președinte Comisie de Monitorizare	04.10.2023 05.10.2023	
1.5.	Aprobat	Jr. Florin Crișan	Manager	05.10.2023	

**2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale**


	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Cômpoanenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I revizia 0	Redactare inițială	lansare	10.12.2017
2.2.	Ediția I revizia 1	Adaptare prevederi Ordin nr. 600/2018	actualizare	12.03.20219
2.3.	Ediția 2 revizia 0	Adaptare la sistemul on-line / SMS	actualizare	04.10.2023

~~Revizia acestui protocol se face ținând cont de rezultatele implementării indicatorilor de monitorizare de structură, de proces, de rezultatele obținute, modificări legislative, modificări de circuite, reorganizări interne, etc. Revizia nu este obligatorie decât dacă se produce cel puțin unul dintre evenimentele mai sus menționate.~~

 <b>INSTITUTUL INIMII</b> <small>TULCUALE STANCU</small>	<b>PROCEDURĂ</b> De sistem <input type="checkbox"/> Operațională <input checked="" type="checkbox"/> Medicală <input checked="" type="checkbox"/> Îngrijiri <input type="checkbox"/> Nemedicală <input type="checkbox"/>		Cod document: <b>PS-SMC-19</b>
	<b>SISTEMUL DE COMUNICARE CU</b> <b>APARTINĂTORUL / REPREZENTANȚII</b> <b>PACIENȚILOR</b>		Ediția:2 Revizia:0

### 3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția/ revizia procedurii

	Secție/ structură	Nume/ prenume	Data primirii procedurii	Semnătură	Data retragerii procedurii	Semnătură
1	Manager					
2	Director Medical					
3	Director Financ- Contabil					
4	Cardiologie I					
5	USTACC					
6	Cardiologie II					
7	Cardiologie III					
8	Chirurgie Cardiovasculară					
9	ATI					
10	Laborator A.M.					
11	Laborator Imag. medicală, RX					
12	Laborator Med. Nucleară					
13	Laborator Anat. Patologică					
14	Comp. I.A.A.M.					
15	Comp. Cardiologie Intervențională					
16	C.P.U.-S.					
17	Ambulator de Specialitate					
18	Structura de Managementul Calității					
19	Serv. R.U.					
20	Serv. Administrativ					
21	Serv. Aprovizionare					
22	Serv. Contabilitate					
23	Serv. statistică medicală,					
24	Birou informatică I.T.					

 <b>INSTITUTUL INIMII</b> <small>"RECLAE STANCIU"</small>	<b>PROCEDURĂ</b>		Cod document: <b>PS-SMC-19</b>
	De sistem <input type="checkbox"/> Medicală <input checked="" type="checkbox"/>	Îngrijiri <input type="checkbox"/>	
<b>SISTEMUL DE COMUNICARE CU APARTINĂTORII / REPREZENTANȚII PACIENȚILOR</b>			Ediția:2 Revizia:0

## CUPRINS

4. SCOPUL PROCEDURII .....	3
5. DOMENIUL DE APLICARE .....	3
6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ .....	3
6.1.LEGISLAȚIE PRIMARĂ .....	3
6.2. LEGISLAȚIA SECUNDARĂ .....	3
7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI .....	3
7.1. DEFINIȚII.....	3
7.2 ABREVIERI ALE TERMENILOR .....	3
8. DESCRIEREA PROCEDURII .....	4
8.1. GENERALITĂȚI.....	4
8.3. MODUL DE LUCRU.....	4
9. RESPONSABILITĂȚI .....	5
10. INDICATORI .....	5
11. DOCUMENTE ANEXA : Diagrama de proces	

## 4. SCOP

Procedura stabilește modalitatea de transmitere, monitorizare, analiză și prelucrare a datelor, proces care vizează identificarea, evaluarea și gestionarea unui plan de măsuri de atenuare a nemulțumirilor aferente neconformităților indicate de aparținători și/sau reprezentanții legali ai pacienților, revizuirea periodică, monitorizarea și stabilirea responsabilităților aferente îndeplinirii acestuia.

Procedura furnizează personalului unității un instrument de lucru care facilitează gestionarea activității într-un mod eficient, pentru atingerea obiectivelor generale și specifice.

## 5. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se utilizează de către funcțiile de conducere din cadrul institutului în vederea gestionării procesului de management al activității medicale, în vederea satisfacerii pacientului și aparținătorilor.

## 6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

### 6.1. LEGISLAȚIE PRIMARĂ


- Legea 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății cu modificări și completări ulterioare;

- Legea drepturilor pacientului nr 46/2003, actualizată;

- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 3670 din 6.12.2022 privind stabilirea programului de vizite în unitățile sanitare publice

### 6.2. LEGISLAȚIA SECUNDARĂ

- Ordinul SGG nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;

 <b>INSTITUTUL INIMII</b> <small>TULUJAE STANDARD</small>	<b>PROCEDURĂ</b> De sistem <input type="checkbox"/> Operațională <input checked="" type="checkbox"/> Medicală <input checked="" type="checkbox"/> Îngrijiri <input type="checkbox"/> Nemedicală <input type="checkbox"/>		Cod document: <b>PS-SMC-19</b>
	<b>SISTEMUL DE COMUNICARE CU</b> <b>APARTINĂTORULUI / REPREZENTANȚII</b> <b>PACIENȚILOR</b>		Ediția:2 Revizia:0

- Ordinul nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și Metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- Standardul ISO 9001:2015 Sistem de management al calitatii. Cerinte
- Regulamentul de organizare și funcționare (ROF);
- Regulamentul de ordine interioară (ROI); Regulamentul Consiliului Medical;

## 7. DEFINITII SI ABREVIERI

### 7.1 DEFINITII

**Chestionar de satisfacție a pacientului/apartinătorului** – formular utilizat ca instrument de monitorizare a calității serviciilor medicale acordate de institut

### 7.2 ABREVEIERI

- SCIM - Sistemul de control intern managerial;
- CM - Comisia de monitorizare a sistemului de control intern managerial;
- BMC – Biroul de Managementul Calității;
- OSGG - Ordinul Secretariatului General al Guvernului;
- FOCG - Foaie de observație clinică generală
- SMS – Aplicație de mesagerie simplă și rapidă folosită pentru a trimite mesaje text scurte prin rețelele de telefonie (short message service)


## 8. DESCRIERE PROCES

**Personalul medical, registratorii medicali din CPU-S și de la Birourile de internări trebuie să aplice următoarea procedură:**

- 1) La internare, alocă fiecărui pacient un cod unic, care va fi comunicat aparținătorilor. cod de 5 cifre și litere generat automat de sistemul electronic (Info World)
- 2) La cel mult două ore de la internarea pacientului comunică aparținătorilor, telefonic / prin sms, la cerere, următoarele informații:
  - secția/compartimentul unde este internat,
  - numărul salonului,
  - etajul,
  - ~~numele medicului curant,~~
  - numărul de telefon apelabil pentru informații despre starea de sănătate a pacientului.

***Furnizarea telefonică, către aparținători, a informațiilor despre starea de sănătate a pacientului se face numai după confirmarea codului unic de 5 cifre și litere generat automat.***



 <b>INSTITUTUL INIMII</b> <small>TOCULAE STANCU</small>	<b>PROCEDURĂ</b> De sistem <input type="checkbox"/> Medicală <input checked="" type="checkbox"/>	Operațională <input checked="" type="checkbox"/> Nemedicală <input type="checkbox"/>	Cod document: <b>PS-SMC-19</b>
	<b>SISTEMUL DE COMUNICARE CU</b> <b>APARTINĂTORULUI / REPREZENTANȚII</b> <b>PACIENȚILOR</b>		Ediția:2 Revizia:0

În urma informării, aparținătorii pot apela numerele de telefon transmise, de luni pana vineri, între orele 12 și 13, pentru a se informa de starea de sănătate a pacientului.

Medicul va cere, pentru identificarea aparținătorului, codul special emis de sistem și transmis anterior prin SMS, după care poate da toate datele medicale pe care consideră să le facă publice.

## 9. Responsabilități

### La Compartimentului de primiri urgențe (CPU-S)

- referentul medical/asistenta/medicul rezident - înregistrează pacientul în IW fiind responsabil pentru corectitudinea datelor primare înregistrate în sistem
- sistemul informatic furnizează automat un cod de 5 cifre și litere
- sistemul transmite automat, prin SMS, codul și datele stabilite anterior pe telefonul aparținătorului (trecut în FO).

### La nivelul unității.

Corectitudinea datelor medicale transmise verbal către aparținători este responsabilitatea medicului curant.

## 10. Indicatori

- numărul de SMS-uri transmise aparținătorilor / nr. de pacienți internați / an

## 11. Anexe

Anexa 1

DIAGRAMA DE PROCES

