

Ministerul Sănătății

ORDIN Nr. 1.501*)
din 19 decembrie 2016

privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice

Publicat în: Baza de date "EUROLEX"

*) Notă:

Text realizat la G&G CONSULTING, Departamentul juridic (V.M.)

Cuprinde toate modificările aduse actului oficial publicate în M.Of., inclusiv cele prevăzute în:

O. Nr. 3.722/02.11.2023 Publicat în M.Of. Nr. 1.026/10.11.2023

Articolele care au suferit modificări sunt marcate cu albastru în Cuprins.**Pentru a le vizualiza, selectați articolul și dați click pe butonul Istoric.**

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 externai 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 externai 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, 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 Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare, și legislația de punere în aplicare a acestuia, 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;
- e) prin intermediul Compartimentului de integritate informează anual opinia publică cu privire la funcționarea mecanismului de feedback al pacientului, la nivel național;
- f) *în situația în care pacientul externat sau aparținătorul acestuia răspunde "DA" la întrebarea nr. 8 din anexa nr. 1 și formulează o sesizare Ministerului Sănătății, Serviciul de integritate și politici publice o va primi și o va transmite către autoritățile abilitate.*

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

- a) *obțin datele de contact ale pacienților externați (telefon, e-mail), cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare, și ale legislației de punere în aplicare a acestuia;*
- b) introduc în platforma electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informațional unic integrat datele de contact ale pacienților externați;
- c) *publică pe pagina web a spitalului și la avizierul public Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare, și legislația de punere în aplicare a acestuia, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 care face parte integrantă din 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

Anexa Nr. 1

Chestionarul de feedback al pacientului

Mesaj de întâmpinare:

"Ministrul sănătății vă invită să răspundeți anonim și gratuit la 8 întrebări despre internarea dumneavoastră recentă la Spitalul pentru a îmbunătăți serviciile de sănătate. Începeți chestionarul răspunzând cu textul DA la [adresa web] sau la acest SMS."

<i>Întrebare</i>	<i>Opțiuni răspuns</i>
<i>1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?</i>	<i>Note de la 1 la 4 1 - Foarte nemulțumit 2 - Nemulțumit 3 - Mulțumit 4 - Foarte mulțumit</i>
<i>2. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?</i>	<i>Note de la 1 la 4 1 - Foarte nemulțumit 2 - Nemulțumit 3 - Mulțumit 4 - Foarte mulțumit</i>
<i>3. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?</i>	<i>DA/NU</i>
<i>4. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical*)?</i>	<i>Note de la 1 la 4 1 - Foarte nemulțumit 2 - Nemulțumit 3 - Mulțumit 4 - Foarte mulțumit</i>
<i>5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?</i>	<i>DA/NU</i>
<i>6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?</i>	<i>DA/NU</i>
<i>7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?</i>	<i>DA/NU</i>
<i>8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?</i>	<i>DA/NU</i>
<i>Dacă s-a răspuns DA la întrebarea 8, persoana chestionată va primi următorul mesaj: "Vă mulțumim! Vă rugăm să formulați o plângere**) către autoritățile abilitate sau puteți trimite o sesizare la Ministerul Sănătății prin intermediul serviciilor poștale sau la adresa de e-mail: integritate@ms.ro."</i>	

**) Personalul medical este definit în anexa la Ordinul ministrului sănătății nr. 1.470/2011 pentru aprobarea criteriilor privind angajarea și promovarea în funcții, grade și trepte profesionale a personalului contractual din unitățile sanitare publice din sectorul sanitar, cu modificările și completările ulterioare.*

***) Conform art. 288 din Codul de procedură penală "Modurile de sesizare" a organelor de urmărire penală.*

Anexa Nr. 2

NOTĂ DE INFORMARE
privind protecția datelor cu caracter personal

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 prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările ulterioare, și ale Legii nr. 363/2018 privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în scopul prevenirii, descoperirii, cercetării, urmăririi penale și combaterii infracțiunilor sau al executării pedepselor, măsurilor educative și de siguranță, precum și privind libera circulație a acestor date, 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 scopuri legate de medicina preventivă sau a muncii, de evaluarea capacității de muncă a angajatului, de stabilirea unui diagnostic medical, de furnizarea de asistență medicală sau socială sau a unui tratament medical sau de gestionarea sistemelor și serviciilor de sănătate sau de asistență socială care acționează în interesul persoanei vizate.

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 de păreri de la pacienți și foști pacienți ai instituțiilor sanitare. În cazul organizării unor asemenea campanii de solicitare/colectare de 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. 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 sanitare, precum și în organizarea și furnizarea serviciilor medicale.

Datele cu caracter personal privind starea de sănătate [date sensibile conform Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)], precum și legislației actuale] 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 dintre următoarele categorii de destinatari, persoane juridice implicate, cum ar fi: Casa Națională de Asigurări de Sănătate, Serviciul de Telecomunicații Speciale, Ministerul Sănătății, direcțiile de sănătate publică și unitățile sanitare, care prelucrează date pe seama operatorului.

Drepturile dumneavoastră legate de prelucrarea datelor cu caracter personal: aveți dreptul de a solicita operatorului accesul la acestea, rectificarea sau ștergerea acestora sau restricționarea prelucrării sau dreptul de a vă opune prelucrării, precum și dreptul la portabilitatea datelor.

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 prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal, vă puteți adresa Ministerului Sănătății la adresa de e-mail presa@ms.ro sau instituției sanitare care v-a furnizat serviciul medical .