

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA DE CONCILIERE INTRE PACIENȚI ȘI ANGAJAȚI	Ediția 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. CM. 01		Exemplar nr.

## PROCEDURA DE CONCILIERE INTRE PACIENȚI ȘI ANGAJATI

Cod : PG. CM. 01

Data: 29.09.2014



	Funcție	Nume și prenume	Semnătura	Data
Elaborat	CJ	Jr. Codreanu Ioana		25.09.2014
Verificat	RMC	Dr. Budea Adina		29.09.2014

<b>SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS</b> Str. Victoriei nr 90	<b>PROCEDURA DE CONCILIERE INTRE PACIENȚI ȘI ANGAJAȚI</b>	Ediția 1 2 3 4 Revizia 0 1 2 3 Exemplar nr.
		Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. CM. 01

### LISTA DE DIFUZARE

Ex. nr.	Ediția/ revizie	Difuzare				Observații
		Departament	Nume și prenume	Semnătura	Data	
1	1/0	Manager	Ing. Mitrut Diana		29.09.2014	
2	1/0	Director medical	Dr. Lupu Cristian		29.09.2014	
3	1/0	Director financiar contabil	Ec.Pap Dalma		29.09.2014	
4	1/0	Sef birou RUNOS	Ing.Naghi Florica		29.09.2014	
5	1/0	RMC	Dr.Budea Adina		29.09.2014	
6	1/0	Asistent coordonator	Dragoș Vlora		29.09.2014	
7	1/0	Sef sectie	Dr.Naghi Emil		29.09.2014	
8	1/0	Sef sectie	Dr.Marina Felician		29.09.2014	
9	1/0	Sef sectie	Dr.Lupu Dorin		29.09.2014	
10	1/0	Sef sectie	Dr.Giuroescu Silviu		29.09.2014	
11	1/0	Sef sectie	Dr.Giuroescu Rodica		29.09.2014	
12	1/0	Sef comp.	Dr.Damian Lidiko		29.09.2014	
13	1/0	Sef comp.	Dr. Ursu Codruta		29.09.2014	
14	1/0	Sef comp.	Dr.Olteanu Dragos		29.09.2014	

### EVIDENȚA REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ed/ Rev.	Pag.	Descriere continut, motivul reviziei, localizare	Data, semnătura persoanei care a efectuat revizia
1	1/0		Editare initiala pentru implementare si conformare la cerintele referentialelor SR EN ISO 9001:2008	

<b>SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS</b> Str. Victoriei nr 90	<b>PROCEDURA DE CONCILIERE INTRE PACIENȚI ȘI ANGAJAȚI</b>	Ediția 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
	Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. CM. 01	Exemplar nr.

### 1. SCOP

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

### 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică la nivelul Spitalului Orasenesc Negrești Oas.

### 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ordinul nr.972/2010, privind aprobarea standardelor de acreditare
- Legea nr.46/2003 drepturilor pacientului
- Ordinul nr.145/2015 pentru aprobarea componenței și a atribuțiilor consiliului de etică ce funcționează în cadrul spitalelor

### 4. DESCRIEREA PROCEDURII

La nivelul Spitalului Orasenesc Negrești Oas, Consiliul medical și Consiliul de etică au 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 de malpraxis imputabil unei activități de prevenție, diagnostic și tratament;
- moștenitorii legali ai persoanei decedate ca urmare a unui act de malpraxis imputabil unei activități de prevenție, diagnostic și tratament.

Consiliul medical împreună cu Consiliul de etică se constituie în Comisie de Conciliere, 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 Comisia de Conciliere atrage sancțiuni profesionale și administrative.

Comisia de Conciliere întocmește un raport anual detaliat pe care îl prezintă managerului, dacă apar asemenea cazuri.

După perioada de păstrare obligatorie a confidențialității cazului conciliat se prezintă situația respectivă la raportul de gardă, prelucrând informațiile împreună cu toți șefii de secție și medicii curanți, în vederea prevenirii altor situații de acest gen.

În situația în care un pacient intră în conflict cu un angajat al spitalului, acesta se poate adresa în scris sau direct conducerii spitalului, care în ședința de Comitet director analizează fapta reclamată, cere nota justificativă de la angajat și mediază împreună cu juristul unității situația existentă; se va desfășura analiza în prezența părților și se va încheia un proces verbal de analiză.

### 5. ANEXE / INSCRISURI

Formular de proces verbal de conciliere medic – pacient

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA DE CONCILIERE INTRE PACIENȚI ȘI ANGAJAȚI	Ediția 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
	Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. CM. 01	Exemplar nr.

## ANEXA

### PROCES VERBAL DE CONCILIERE MEDIC-PACIENT

Încheiat astăzi, la sediul Spitalului Orășenesc Negrești Oaș, între:

#### I.Părțile:

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

și

Medic \_\_\_\_\_, angajat al Spitalului Orășenesc Negrești Oaș, cu CNP \_\_\_\_\_ cu domiciliul în \_\_\_\_\_, str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ sector/județ \_\_\_\_\_ cu CI seria \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

s-au întâlnit astăzi ora \_\_\_\_\_, la sediul Spitalului Orășenesc Negrești Oaș str. Victoriei nr.90, jud Satu Mare, pentru soluționarea pe cale amiabila a litigiului apărut între cele două parti, respectiv:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### II.Corespondenta

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

- convocarea la conciliere trimisă de către Spitalu Orășenesc Negrești Oaș în data de \_\_\_\_\_
- subiectul concilierii

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### III.Prezenta la conciliere

La concilierea directă dintre părți s-au prezentat:

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

#### IV. Punctele de vedere ale părților

1. Punctul de vedere al pacientului \_\_\_\_\_ este următorul:

2. Punctul de vedere al medicului \_\_\_\_\_ este următorul:

#### V. Înțelegerea părților

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Semnături: