

Informatii cu privire la sugestii si reclamatii

Aceste informatii va pot fi utile in cazul in care doriti sa faceti propuneri de imbunatire a calitatii serviciilor pe care vi le oferim sau in cazul in care doriti sa faceti o plangere sau sa adresati multumiri. Personalul spitalului face tot ce-i sta in putinta pentru ca sa beneficiati de servicii de calitate, un tratament rapid, corect si adecvat. Cu toate acestea, cateodata se intampla sa nu fiti multumit de calitatea unui tratament oferit dumneavoastra, unui membru al familiei sau unui prieten.

In cazul in care nu sunteti multumit de calitatea unui tratament sau de orice alt aspect privind calitatea serviciilor pe care le-ati primit, puteti alege:

- sa faceti o propunere in vederea imbunatatirii serviciilor pe care le oferim;
- sa faceti o plangere in care sa mentionati nemulțumirea cu privire la calitatea aceluia tratament sau serviciu primit.

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor, va va ajuta sa rezolvati problema in cel mai scurt timp.

In cadrul spitalului exista un responsabil cu asigurarea calitatii serviciilor. Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor si medicul sef al garzii pe spital nu au responsabilitati oficiale in cadrul procedurii de depunere a unei plangeri dar ar putea sa va lamureasca sau sa va indrume pentru solutionarea problemelor dumneavoastra, sau sa va ofere informatii despre modul in care puteti face o plangere.

Cum sa faceti o plangere

Inainte sa faceti o plangere este bine sa va ganditi la rezultatul pe care doriti sa-l obtineti si sa cereti clar acest lucru inca de la inceput.

Ati putea:

- sa vreti sa vi se ceara scuze;
- sa doriti sa vi se explice ceea ce s-a intamplat;
- sa propuneti anumite schimbari sau imbunatatiri;
- sa vreti sa va asigurati ca oamenii isi recunosc greselile;
- sa va asigurati ca nu se va intampla din nou aceeasi greseala.

Cine poate face o plangere

Puteti face o plangere in cazul in care sunteti pacient si ati fost sau ati putea fi afectat in vreun fel de catre un serviciu de care ati beneficiat sau vi s-a refuzat in spital. De

asemenea, puteti face o plangere in numele unei alte persoane numai daca aveti mandatul persoanei in cauza, sa faceti acest lucru.

Confidentialitate

Daca veti depune o plangere in numele altei persoane si veti dori informatii privitoare la acea persoana, veti avea nevoie de o imputernicire scrisa.

Procedura pentru depunerea unei plangeri

Rezolutia locala

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor sau, dupa caz, medicul sef al garzii pe spital vor depune toate eforturile sa ajungeti imediat la rezultatul pe care vi l-ati propus. Cu toate acestea , in cazul in care nu sunteti satisfacut de rezolvare si doriti sa obtineti un raspuns scris, puteti formula plangerea, de asemenea in scris. In acest scop, va punem la dispozitie Condica de sugestii si reclamatii. Medicul Sef de sectie sau, dupa caz, un medic primar, va va raspunde tot in scris pe aceeasi condica in termen de 30 de zile, dupa ce va face ancheta necesara. Aceasta este rezolutia locala si veti fi invitat sa semnati de luare la cunostinta.

Rezolutia oficiala

In situatia in care considerati ca nu vi s-au acordat drepturile ca si pacient sau in cazul in care considerati ca s-au incalcat drepturile pacientului, asa cum sunt ele stabilite prin lege, puteti face o plangere adresata conducerii Spitalului de Psihiatrie Poiana Mare, care va analiza imprejurarile in care s-a intamplat fapta reclamata de dumneavoastra precum si consecintele acesteia si va lua masurile prevazute de lege. Raspunsul il veti primi in termen de 30 de zile.

Rezolutia independenta

Colegiul medicilor este un organism de drept public, cu autonomie institutionala si va poate oferi un raspuns la plangerea dumneavoastra, fara vreun fel de imixtiuni din partea cuiva.

Actiunea in justitie

Daca nici rezolutia independenta nu va multumeste puteti cere investigarea cazului dumneavoastra in justitie, unde va fi nevoie sa aduceti dovezi ca ati fost ingrijit in mod necorespunzator si ati avut de suferit. Plangerea pentru actiunea in justitie nu poate fi depusa la noi; pentru aceasta trebuie sa va adresati instantei de judecata competente.

Mulumirile

In cazul in care vreti sa adresati multumiri, sau vreti sa va exprimati satisfactia cu privire la serviciile noastre, va rugam sa nu ezitati sa o faceti. Ne va fi de un real folos sa constientizam ceea ce facem corect si sa folosim aprecierile dumneavoastra pentru cresterea calitatii serviciilor ce le vom oferi in viitor. De asemenea aveti posibilitatea sa adresati multumiri nominale unor membri ai echipei care v-a ingrijit.