

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

**Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin
examinarea petițiilor**

PO-6

EDIȚIA I / 01.01.2025

Elaborat : Corjan Viorica

REVIZIA 0

Aprobat : Corjan Viorica

Data intrării în vigoare: 01.01.2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor/reclamațiilor	Ediția: I Nr. de ex.: 1
---	---	-------------------------

1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

	ELABORAT	AVIZAT	APROBAT
Funcția	Autor: <i>Medic</i> CIMF ”Corjan Viorica” Redactor: <i>Sef</i> CIMF,,Corjan Viorica,,	<i>Sef</i> CIMF ,,Corjan Viorica,,	<i>Sef</i> CIMF ,,Corjan Viorica”
Data si semnatura	01.01.2025	01.01.2025	01.01.2025
Valabil din data			

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr	Ediția/Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor/reclamațiilor	Ediția: I Nr. de ex.: 1
---	---	-------------------------

CUPRINS

1. Scopul procedurii operaționale
2. Domeniu de aplicare a procedurii operaționale
3. Documente de referință
4. Terminologie
5. Descrierea procedurii
6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor/reclamațiilor	Ediția: I Nr. de ex.: 1
---	---	-------------------------

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește modalitatea de recepționare, înregistrare, evidență, examinare și soluționare a petițiilor adresate IMS CIMF”Corjan Viorica”

Procedura are drept scop prevenirea încălcărilor și respectarea dreptului cetățenilor la petiționare, asigurarea protecției depline a dreptului de a accede la informație, respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, garantate prin Constituție și legislația națională în vigoare, cât și de instrumentele juridice internaționale, indiferent de locul aflării acestora, de origine etnică, socială și alte criterii.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către persoanele cu atribuții de conducere și persoanele în a căror nemijlocită competență este soluționarea petiției, după caz.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Hotărârea Guvernului RM nr.208 din 31 .03.1995 „Pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova”;
- Legea nr.982 din 11.05.2000 „Privind accesul la informație”;
- Legea nr.239 din 13.01.2008 „Privind transparența în procesul decizional”;
- Legea nr.133 din 08.07.2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal”;
- Hotărârea Guvernului RM nr. 192 din 24.03.2017 „Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului”;
- Codul administrativ al RM (nr. 116 din 19.07.2018).

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor/reclamațiilor	Ediția: I Nr. de ex.: 1
---	---	-------------------------

4. TERMINOLOGIE

4.1. DEFINIȚII ALE TERMENILOR:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
4.1.1	Petiție	Orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.
4.1.2	Petiționar	Persoana care adresează unei autorități o petiție, care solicită, etc., revendică ceva printr-o petiție.
4.1.3	Petiție repetată	Petiția care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă.
4.1.3.1	Sesizare	Formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, apel telefonic, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație de către personal cu privire la lipsa conformității serviciilor acordate, fără solicitarea de pretenții materiale.
4.1.3.2	Reclamație	Formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, apel telefonic, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație privind lipsa conformității sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor pacienților și prin care se solicită repararea prejudiciilor, conform prevederilor legale.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor/reclamațiilor	Ediția: I Nr. de ex.: 1
---	---	-------------------------

5. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu prevederile Codului Administrativ al RM, alte prevederi ale legislației în vigoare.

5.1. MODUL DE RECEPȚIONARE AL PETIȚIILOR ȘI CARACTERUL PETIȚIILOR

Orice persoană are dreptul de a se adresa instituției cu demersuri, solicitări sau plângeri de interes public sau social, cât și personal – numite în continuare petiții. La acest capitol se înregistrează și mulțumirile adresate administrației instituției, unui grup de persoane (colectivului), cât și nominalizate, adică persoanei nemijlocit (după nume și prenume). Acest drept îi este oferit oricărui cetățean al Republicii Moldova, cetățenilor străini și apatrizilor, indiferent de locul aflării acestora, în scopul realizării drepturilor și libertăților garantate de legislație.

Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier ori expediate prin poștă la adresa IMS CIMF ”Corjan Viorica”, cât și prin poșta electronică a instituției. Petiția se înregistrează în aceeași zi când a fost recepționată și se analizează pentru a se aplica rezoluția.

5.2. EXAMINAREA PETIȚIILOR

În ordinea prevăzută, petițiile vor fi examinate, doar cele adresate în scris sau în formă electronică, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura cauzală dintre comportamentul angajatului sau reprezentantului instituției și dreptul considerat lezat, descris în petiție. La decizia administrației, ca excepție, vor fi examinate și unele petiții anonime. Toate petițiile trebuie să conțină date despre petiționar (număr de telefon, adresa poștală) pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta, în caz de necesitate, în scopul soluționării petiției și ulterior - expedierea răspunsului.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor/reclamațiilor	Ediția: I Nr. de ex.: 1
---	---	-------------------------

Rezoluția conducerii, numele autorului rezoluției și termenul de soluționare se trec în mod obligatoriu în rubrica respectivă a Registrului petițiilor.

5.3 CONTROLUL ASUPRA EXAMINĂRII

Dacă la petiție se dă un răspuns intermediar, aceasta continuă să fie sub control. Controlul se consideră încheiat numai după adoptarea deciziei și luarea de măsuri eficiente în vederea soluționării tuturor chestiunilor abordate în petiție și expedierea răspunsului conform legislației în vigoare. Decizia privind suspendarea controlului asupra rezolvării petițiilor o adoptă conducătorul instituției. Data expedierii răspunsului este considerată data suspendării controlului asupra soluționării petiției, iar data executării petiției electronice este considerată data expedierii răspunsului, la adresa electronică a autorului petiției. Termenul de executare se consideră termenul general - de 30 zile, dacă nu este indicat în textul petiției un alt termen.

5.4 PERFECTAREA RĂSPUNSURILOR LA PETIȚII

Răspunsurile la petiții se perfectează în scris sau în formă electronică pe blanchete format A4 (297x210mm) sau A5 (149x210mm), care să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare. În cazul petițiilor primite în formă electronică, răspunsul se semnează, înregistrează, scanează și se expediază la fel prin poșta electronică. În dosare documentele se aranjează în ordine cronologică. Fiecare petiție și toate documentele privind examinarea acesteia constituie o grupă aparte. În cazul primirii unei petiții repetate sau prezentării unor documente suplimentare, acestea se coase la grupa respectivă de documente. La constituirea dosarelor, se verifică corectitudinea ordonării documentelor în dosar, completarea lor.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ Dreptul pacientului de a manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor/reclamațiilor	Ediția: I Nr. de ex.: 1
---	---	-------------------------

Petițiile neexaminat și documentele perfectate incorect nu se pun în dosar. Dosarele cu petițiile și documentele respective, precum și informația în bazele de date ale sistemului informațional automatizat se păstrează timp de 3 ani. Documentele cu privire la petiții, precum și informația din bazele de date ale sistemului informațional automatizat se elimină în modul stabilit, la expirarea termenelor de păstrare.

6. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Administratorul IMS CIMF ”Corjan Viorica”

- Controlul asupra respectării procedurii de examinare și eliminare a petițiilor;
- Înregistrarea, evidența respectării termenilor de examinare și expedierea în termen a răspunsului petiționarilor.

