



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro

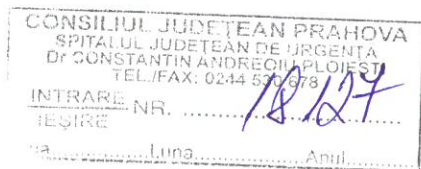


Exemplar unic

Nr. S.M.C.S.S. 65/16.04.2024

Nr. înregistrare:

APROBAT,
Manager
Dr. Bogdan NICA



16 APR 2024

REGULAMENT DE GESTIONARE
A RECLAMAȚIILOR / SESIZARILOR
din cadrul

Spitalului Județean de Urgență „Dr. Constantin Andreoiu” Ploiești

Ediția I, Revizia 0

- în vigoare de la 01.05.2024 -



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



CUPRINS

| | |
|---|----------|
| Capitolul I – Dispoziții generale | pag. 3 |
| Capitolul II – Circuitul reclamației | pag. 4 |
| Capitolul III – Analiza Regulament | pag. 5-6 |



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



REGULAMENT DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR / SESIZARILOR

Conform LEGII nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, acestea trebuie să conțină:

- datele de identificare ale reclamantului (nume, prenume, adresă, un număr de telefon la care petiționarul poate fi contactat, adresa de mail);
- aspecte relevante referitoare la subiectul reclamației/sesizării, evitându-se, pe cât posibil, detaliile inutile;
- data și semnătura, la final (dacă se scrie de mână);
- copii ale unor documente justificative (dacă este cazul).

Reclamațiile/sesizările pot fi transmise în scris:

- Pe adresa poștală a instituției: Spitalul Județean de Urgență “Dr. Constantin Andreoiu” Ploiești, **str. Gageni, nr 100, Ploiești, Prahova**
 - Direct la Sediul Administrativ, Registratura/Birou de informații, locația centrală cu adresa: **str. Gageni, nr 100, Ploiești, Prahova**
 - Pe adresa oficială de e-mail: secretariat@sjup.ro sau adresa de mail registratura@sjup.ro
 - Pe site-ul Spitalului www.sjup.ro
 - Pe portalul https://infrastructura-sanatate.ms.ro/formulare/sesiz_cons_etic .
- Portal ce poate fi accesat prin intermediul site-ului oficial al Spitalului www.sjup.ro , secțiunea Feedback pacient. Reclamațiile / sesizările trimise pe portalul M.S. vor fi transmise personal de către Consilierul Etic/Secretar Consiliul Etic al S.J.U.C.A.P.

În cazul unei reclamații/sesizare colective, aceasta trebuie să cuprindă datele de identificare și semnătura a cel puțin unuia dintre petiționarii membri ai grupului!

În cazul reclamațiilor/sesizărilor scrise de mână, vă rugăm, ca acestea să fie redactate cât mai clar, pentru a putea fi citite și soluționate!

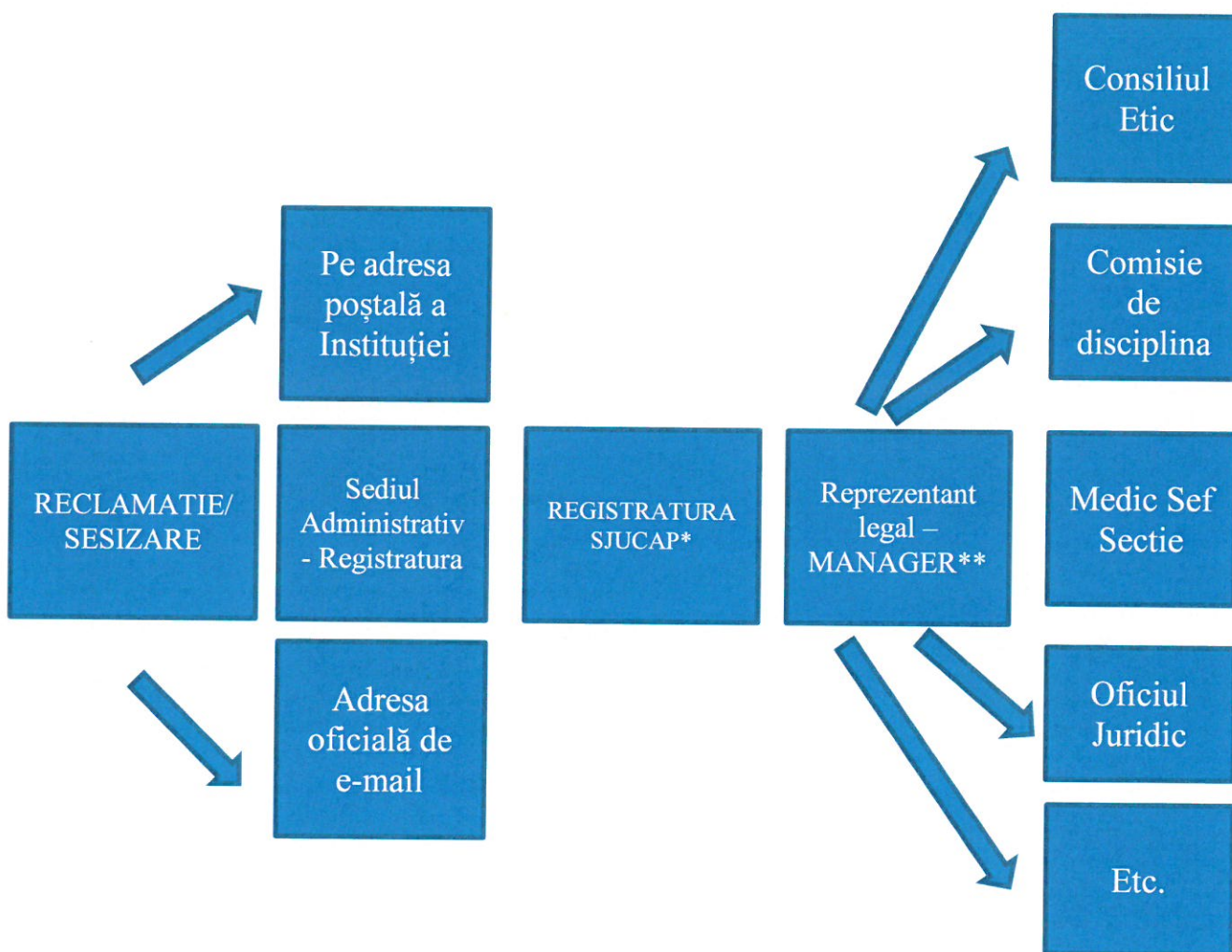
ATENȚIE! Nu se preiau petiții telefonice și nici verbal, iar petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului nu se iau în considerare și se clasează, conform art. 7 din OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor!



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



Circuitul reclamației/sesizării



**Se inregistreaza cu numar de inregistrare din Registrul unic S.J.U.C.A.P.*

***Reclamațiile/sesizările cu rezoluție „Comisie de disciplina”, „Consiliul Etic” vor fi redirectionate conform rezoluției Reprezentantului legal prin Registratura S.J.U.C.A.P.*



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



IMPORTANT: Toate documentele (petitii, reclamatii, sesizari, orice altfel de documente) la momentul primirii la Registratura sunt inregistrate in Registrul unic al Spitalului Județean de Urgența „Dr. Constantin Andreoiu” Ploiești.

DUPA REZOLUTIA Managerului/Inlocuitor legal toate documentele ce au rezolutie „Comisie de disciplina”, „Consiliul Etic” sunt inregistrate in Registrul special de sesizari si reclamatii aflat la Registratura S.J.U.C.A.P.

FIECARE Sef Sectie/Compartiment/Serviciu ARE OBLIGATIA ca in momentul primirii unui document cu rezolutia Managerului/inlocuitorul acestuia, ce are caracter de reclamatie/sesizare sa anunte Registratura pentru a inregistra documentul in Registrul de sesizari si reclamatii.

Nota:

**Oficiul Juridic (avand in vedere numarul mare de documente la care se solicita raspuns de catre persoana ce o intocmeste) va inregistra toate documentele ce au caracter de reclamatie, sesizare, sau orice alt document de acest fel la Registratura SJUCAP in Registrul de sesizari si reclamatii.*

*** Secretariatul SJUCAP(avand in vedere numarul mare de documente la care se solicita raspuns de catre persoana ce o intocmeste) va inregistra toate documentele ce au caracter de reclamatie, sesizare, sau orice alt document de acest fel la Registratura SJUCAP in Registrul de sesizari si reclamatii.*

PERSONALUL de la Registratura va intocmi in primele 3 zile lucratoare ale lunii un raport scris ce va cuprinde numarul de reclamatii si sesizari inregistrate in Registrul de Sesizari si reclamatii. Raportul va cuprinde numarul de inregistrare, comisia catre care a fost redirectionata sesizarea/reclamatia/plangerea si va fi trimis catre Serviciul de Management al Calitatii Serviciilor de Sanatate.

Termenul de soluționare al reclamatiiilor/sesizarilor/plangerilor/petiilor este de până la 30 de zile calendaristice (sau dupa caz, cu respectarea prevederilor legale in vigoare) de la înregistrarea reclamatiei/sesizarii în Registrul unic disponibil la Registratura Spitalului Județean de Urgența “Dr. Constantin Andreoiu” Ploiești. Dupa solutionare se va transmite raspunsul reclamantului prin intermediul Postei Romane/Curier rapid sau prin Posta electronica (pentru persoanele care au solicitat in mod expres acest lucru si respecta prevederile legale).

In situatia in care nu sunteti multumit/a de modalitatea de solutionare a reclamatiei/sesizarii d-voastra va informam ca puteti face demersuri catre alte Institutii abilitate ale statului, mai jos fiind cateva exemple:



Spitalul Județean de Urgență
Dr. Constantin Andreoiu Ploiești
Str. Găgeni nr. 100
Tel: +40244537711, Fax: +40244530678
E-mail: secretariat@sjup.ro
Website: www.sjup.ro



Rezolutia independenta

Colegiul Medicilor din Romania 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 solutioneaza problema semnalata, puteti cere investigarea cazului dumneavoastra in justitie, unde va fi nevoie sa aduceti dovezi ca ati fost ingrijit, tratat, etc. in mod necorespunzator si ati avut de suferit. Plangerea pentru actiunea in justitie nu poate fi depusa in cadrul spitalului, pentru aceasta trebuie sa va adresati instantei judecatoresti 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, in scris prin intermediul Registraturii Spitalului Județean de Urgenta "Dr. Constantin Andreoiu" Ploiesti, sau la adresa oficiala de e-mail secretariat@sjup.ro

Modificare și evaluare

(1) Prezentul Regulament se actualizează odată cu modificările prevederilor legale din domeniu și poate fi completat/modificat ori de câte ori se consideră necesar:

- a) la solicitarea autorității tutelare a S.J.U.C.A.P.
- b) la propunerea Managerului;
- c) la propunerea șefului/coordonatorului structurii S.M.C.S.S.

Șef SMCSS,
Cons. Emilia ȚUMITRU

Compartiment Juridic
Consilier juridic
Iulia IORDACHE

Intocmit,
Consilier SMCSS
Iulian SERPESCU

Consilier Etic,
Anamaria IOSIF