

**ANUAR ETIC 2023**

| <b>Nr crt</b> | <b>Judet</b> | <b>Denumirea SPITALULUI</b>                              | <b>Tipul si numarul documentului (Aviz/Hotarare)</b> | <b>Prezentarea spetei in cauza</b>  | <b>Modalitatea de solutionare a spetei in cauza</b>   | <b>Motivatia deciziei respective (baza legala, regulament de organizare si functionare, codul de conduita profesionala etc.)</b>  | <b>Observatii</b>  |
|---------------|--------------|--|--|---|---|---|--|
| 1             | Cluj         | Spitalul Clinic de Boli Infectioase-Ambulatorul Integrat | Reclamatie nr. 8811/20.04.2023                       | D-na *** având calitatea de pacientă este nemulțumită de modul în care s-a efectuat consultația | In vederea solutionarii reclamatiei a fost solicitat punctul de vedere a medicului ginecolog la care pacienta avea programare | Explicația a ceea ce înseamnă noțiunea de consult de specialitate, care poate presupune oricare dintre următoarele : anamneză, examinare clinică specifică specialității, recoltarea de probe biologice, prescrierea unui tratament sau interpretarea unor rezultate.<br>Ordinul 1502/19.12.2016 ;<br>Legea 46/21.01.2003 - legea drepturilor pacientului |  |
| 2             | Cluj         | Spitalul Clinic de Boli Infectioase-Ambulatorul Integrat | Reclamatie nr.12949/29.05.2023                       | D-nul ** reclama o problema cu programările on-line   | In vederea solutionarii reclamatiei a fost solicitat punctul de vedere a medicului sef al Ambulatorului Integrat              | Procedura de sistem privind autoevaluarea calitatii serviciilor medicale PS_SCBI_04;<br>Ordinul 1502/19.12.2016 ;<br>Legea 46/21.01.2003 - legea drepturilor pacientului<br>Codul de etica si integritate al SCBI Cluj<br>Regulamentul Intern al SCBI Cluj  | Aplicarea unor metode de gestionare a conflictelor spontane la cre este expus personalul |
| 3             | Cluj         | Spitalul Clinic de Boli Infectioase-Ambulatorul Integrat | Reclamatie nr.2806/07.07.2023                        | D-na **reclama nerespectarea programului de serviciu și ordinea programărilor                   | In vederea solutionarii reclamatiei a fost solicitat punctul de vedere a medicului sef al Ambulatorului Integrat              | Procedura de sistem privind autoevaluarea calitatii serviciilor medicale PS_SCBI_04;<br>Ordinul 1502/19.12.2016 ;<br>Legea 46/21.01.2003 - legea drepturilor pacientului<br>Codul de etica si integritate al SCBI Cluj<br>Regulamentul Intern al SCBI Cluj  | Aplicarea unor metode de gestionare a conflictelor spontane la cre este expus personalul |

|   |      |  |                          |   |   |  |  |
|---|------|--|--------------------------|---|---|--|--|
| 4 | Cluj | Spitalul Clinic de Boli Infectioase-Ambulatorul Integrat | Sesizare18989/07.08.2023 | D-na ** sesizeaza o problema de programare online și nerespectarea ordinii programărilor la cabinetul de endocrinologie | In vederea solutionarii sesizarii a fost solicitat punctul de vedere a compartimentului IT din cadrul SCI Cluj  | Procedura de sistem privind autoevaluarea calitatii serviciilor medicale PS_SCBI_04;<br>Ordinul 1502/19.12.2016 ;<br>Legea 46/21.01.2003 - legea drepturilor pacientului<br>Codul de etica si integritate al SCBI Cluj<br>Regulamentul Intern al SCBI Cluj | Imbunatatirea site-ului cu explicatii concrete pentru pacienti   |
| 5 | Cluj | Spitalul Clinic de Boli Infectioase-Ambulatorul Integrat | Sesizare 2705/24.11.2023 | D-na ** sesizeaza o problema de programare online , circuitul pacientului in institutie                                 | In vederea solutionarii sesizarii a fost solicitat punctul de vedere a compartimentului IT din cadrul SCI Cluj si al medicului sef Ambulatorul Integrat | Procedura de sistem privind autoevaluarea calitatii serviciilor medicale PS_SCBI_04;<br>Ordinul 1502/19.12.2016 ;<br>Legea 46/21.01.2003 - legea drepturilor pacientului<br>Codul de etica si integritate al SCBI Cluj<br>Regulamentul Intern al SCBI Cluj | Clarificare circuitului pacientului in institutie, clarificarea timpilor decalati de programare și a timpului de așteptare |

**Manager Persoană Juridică**  
**Mansana Optim SRL**  
**Reprezentant Legal**  
**Ec. Mureșan Ioan**