 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro	COD : PS-5.3	
	Editie: II	Revizie:0
	01.10.2020 Copie controlata:	

Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018
ETICA SI INTEGRITATE

Anexa 3 :

MATRICEA RESPONSABILITATILOR

NOTA: Abrevieri ale matricii:

A – aproba
 Ap – aplica
 Av – avizeaza
 Ar – arhiveaza
 As – asigura
 I – intocmeste
 V – verifica

C – certifica
 Co – Coordoneaza
 Ce – centralizeaza
 E – executa
 Sp – supravegheaza
 Ps – pastreaza
 Ev – evalueaza

Pr – participa
 Pp – propune
 Df – difuzeaza
 If – informeaza
 DI – deleaga
 PI – planifica
 Im - implementeaza

Nr. Crt.	ETAPE	PERSOANELE IMPLICATE				
		CM	Secretar consiliul de etica	Presedinte consiliu de etica	RUNOS	Manager
1.	Intocmire decizie aprobare comisie de etica si cercetare fraude				I	
2.	Intocmire cod de etica/conduita	I				A
3.	Intocmire decizie aprobare cod de etica/conduita				I	A
4.	Difuzare cod de etica/conduita	I				
5.	Monitorizarea respectarii codului de etica/conduita	V				V
6.	Intocmeste decizii privind sanctiuni acordate in urma nerespectarii eticii sau comiterii de fraude				I	A
7.	Infiintarea Consiliului de etică prin vot, in componenta prevazuta de reglementarile legale				E	A
8.	realizarea și gestionarea bazei de date privind sesizările referitoare la nerespectarea drepturilor pacienților de către cadrele medico-sanitare și pe cele referitoare la abuzurile pacienților față de cadrele medicosanitare		I	Av		A
9.	Efectueaza convocarea consiliului de etică, prin intermediul secretarului, lunar cât și ori de câte ori apar noi sesizări-presedintele ,asigura desfasurarea sedintelor si intocmirea			E		A

Nr. Crt.	ETAPE	PERSOANELE IMPLICATE				
		CM	Secretar consiliul de etica	Presedinte consiliu de etica	RUNOS	Manager
	proceselor-verbale ale sedintelor consiliului de etică		I			
10.	Întocmește raportul semestrial al activității desfășurate în primele 7 zile ale lunii următoare semestrului raportat și îl supune avizării președintelui și ulterior aprobării managerului		I	Av		A
11.	Întocmește raportul anual al activității desfășurate și Anuarul etic în primele 15 zile ale anului următor celui raportat și îl supune avizării președintelui și ulterior aprobării managerului		I	Av		A
•	Sesizarea incidentului de etică de către pacient, aparținător, reprezentant legal, personalul angajat al spitalului, alte persoane interesate – adresate managerului					Sp
•	Depunerea sesizării la registratură sau completarea formularului online aflat pe pagina de web					Sp
•	Alocarea unui număr de înregistrare comunicat persoanei care o înaintează (număr de înregistrare primește și sesizarea electronică)					Sp
•	Înaintarea de către manager către președintele consiliului a tuturor sesizărilor cf. atribuțiilor consiliului de etică și orice alte documente emise în legătură cu acestea					Ps
•	Pregătirea documentației de către secretarul consiliului de etică, asigurarea confidențialitatea datelor cu caracter personal pentru protejarea imaginii publice a tuturor părților implicate		I			
•	Convocarea membrilor consiliului de etică de către secretar		Co			
•	Prezentarea de către președinte, către membrii consiliului de etică, a conținutului sesizărilor primite			Pp		
•	Analiza conținutului sesizărilor de			Pp		

Nr. Crt.	ETAPE	PERSOANELE IMPLICATE				
		CM	Secretar consiliul de etica	Presedinte consiliu de etica	RUNOS	Manager
	către membrii consiliului de etică și propunerea modalității de soluționare a sesizărilor folosind informații de natură legislativă, morală sau deontologică		Pp			
•	Adoptarea de către consiliu, în urma analizei, prin vot secret, a hotărârilor sau emiterea avizelor de etică, după caz		Ce	A		
•	Aprobarea de către membrii consiliului de etică a includerii avizului și/sau hotărârii în Anuarul etic		Ce	A		
•	Redactarea de către secretarul consiliului de etică a procesului-verbal al ședinței, semnat ulterior de către toți membrii prezenți		I	Av		
•	Comunicarea de către secretar a hotărârii sau avizului etic către manager, sub semnătura președintelui consiliului de etică, imediat după adoptare		If			
•	Dispunerea de măsuri de către manager, în conf cu atribuțiile ce îi revin		If			
•	Comunicarea de către manager a rezultatului către persoana care a formulat sesizarea					If
•	Includerea în anuarul etic ca un model de soluționare a unei spețe, urmând să fie utilizate la analize ulterioare și comunicate personalului unității sanitare în vederea prevenirii apariției unor situații similare;		I			
•	Raportarea activității consiliului de etică și transmiterea sa la DSP în termen de 5 zile de la finalizarea semestrului precedent.		I			
•	Avizarea RI			Av		
•	Sesizări de plăți informale adresate managerului (direct, site, etc)		Ce			Sp
•	Sesizări infracțiuni adresate managerului (direct, site, etc)		Ce			Sp
•	Analiza Chestionarelor pacienților		Ce			Sp


**INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA**

Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania

Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro;e-mail: office@cardiologie.ro**COD :
PS-5.3**

Editie: II Revizie:0

Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018**ETICA SI INTEGRITATE**01.10.2020
Copie controlata:

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II	Revizie: 0
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

ANEXA 4


FORMULARE

pentru alegerea membrilor consiliului de etică
din cadrul personalului spitalului

- model -

a) Formular de vot pentru personalul medical cu integrare clinică
Spitalul

Nr. crt.	Candidat	Secția	Gradul universitar	Bifați cu "X" persoana aleasă de dvs. (o singură alegere)
1.	De exemplu: Popescu Ion	Medicina Interna	Conf. univ. dr.	X
2.	

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
		Editie: II	Revizie: 0
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		01.10.2020 Copie controlata:	
ETICA SI INTEGRITATE			

b) Formular de vot pentru personalul medical fără integrare clinică
 Spitalul

Nr. crt.	Candidat	Secția	Gradul universitar	Bifați cu "X" persoana aleasă de dvs. (o singură alegere)
1.	De exemplu: Popescu Mircea	Neonatologie	Medic primar	X
2.	

c) Formular de vot pentru personalul sanitar
 Spitalul

Nr. crt.	Candidat	Secția	Gradul universitar	Bifați cu "X" persoana aleasă de dvs. (o singură alegere)
1.	De exemplu: Ionescu Maria	Chirurgie	Asistent medical principal	X
2.	

**INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA**

Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania

Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro;

e-mail:office@cardiologie.ro

**COD :
PS-5.3**

Editie: II Revizie: 0

Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018**ETICA SI INTEGRITATE**01.10.2020
Copie controlata:**ANEXA 5**

Model de registru electronic al asociațiilor de pacienți

Denumirea asociației/fundației

Data înregistrării la tribunal

Membri adunării generale si ai consiliului director

Scopul

Obiectivele

Domeniile de activitate

Sediul

Anul infiintarii

Pagina web

Structuri teritoriale

Afilieri

Durata de funcționare

Principalele activități desfășurate în ultimii 3 ani

Anul curent:

Anul trecut:

In urma cu 2 ani:

**INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA**

Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania

Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro;e-mail: office@cardiologie.ro**COD :
PS-5.3**

Editie: II Revizie: 0

Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018**ETICA SI INTEGRITATE**01.10.2020
Copie controlata:

.....

INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: III Revizie: 0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

ANEXA 7

Chestionar de feedback al pacientului

Stimate pacient,

Spitalul realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul unității sanitare.

Având în vedere calitatea dumneavoastră de pacient, vă prezentăm în cele ce urmează o serie de drepturi și obligații ce vă revin conform legislației în vigoare, cu scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat și să completați chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată.


Atenție! Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale.

Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a spitalului.


Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro	COD : PS-5.3
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018	Editie: II Revizie: 0
ETICA SI INTEGRITATE	01.10.2020 Copie controlata:

Drepturile pacientului

(Extrase din Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003)

- "Art. 2. - Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale.
- Art. 3. - Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nicio discriminare.
-
- Art. 4. - Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza.
- Art. 5. - (1) Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.
- (2) Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.
- Art. 6. - Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.
- Art. 7. - Pacientul are dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat, în cazul în care informațiile prezentate de către medic i-ar cauza suferință.
- Art. 8. - Informațiile se aduc la cunoștința pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; în cazul în care pacientul nu cunoaște limba română, informațiile i se aduc la cunoștință în limba maternă ori în limba pe care o cunoaște sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare.
- Art. 9. - Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie: 0 01.10.2020 Copie controlata:
ETICA SI INTEGRITATE		

Art. 10. - Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.

Art. 11. - Pacientul are dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.

Art. 12. - Pacientul are dreptul să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.

.....

Art. 13. - Pacientul are dreptul să refuze sau să oprească o intervenție medicală asumându-și, în scris, răspunderea pentru decizia sa; consecințele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.

Art. 14. - Când pacientul nu își poate exprima voința, dar este necesară o intervenție medicală de urgență, personalul medical are dreptul să deducă acordul pacientului dintr-o exprimare anterioară a voinței acestuia.

Art. 15. - În cazul în care pacientul necesită o intervenție medicală de urgență, consimțământul reprezentantului legal nu mai este necesar.


Art. 16. - În cazul în care se cere consimțământul reprezentantului legal, pacientul trebuie să fie implicat în procesul de luare a deciziei atât cât permite capacitatea lui de înțelegere.

Art. 17. - (1) În cazul în care furnizorii de servicii medicale consideră că intervenția este în interesul pacientului, iar reprezentantul legal refuză să își dea consimțământul, decizia este declinată unei comisii de arbitraj de specialitate.

(2) Comisia de arbitraj este constituită din 3 medici pentru pacienții internați în spitale și din 2 medici pentru pacienții din ambulator.

Art. 18. - Consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul sau, în vederea stabilirii diagnosticului ori a tratamentului cu care acesta este de acord.

Art. 19. - Consimțământul pacientului este obligatoriu în cazul participării sale în învățământul medical clinic și la cercetarea științifică. Nu pot fi folosite pentru cercetare științifică persoanele

 <p>INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro</p>	<p>COD : PS-5.3</p>
<p>Editie: III Revizie: 0</p>	<p>01.10.2020</p>
<p>Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018</p> <p>ETICA SI INTEGRITATE</p> <p>Copie controlata:</p>	

care nu sunt capabile să își exprime voința, cu excepția obținerii consimțământului de la reprezentantul legal și dacă cercetarea este făcută și în interesul pacientului.

Art. 20. - Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat într-o unitate medicală fără consimțământul său, cu excepția cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului și evitării suspectării unei culpe medicale.

Art. 21. - Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia.

Art. 22. - Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.

Art. 23. - În cazul în care informațiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați, implicați în tratamentul pacientului, acordarea consimțământului nu mai este obligatorie.

Art. 24. - Pacientul are acces la datele medicale personale.

Art. 25. - (1) Orice amestec în viața privată, familială a pacientului este interzis, cu excepția cazurilor în care această imixtiune influențează pozitiv diagnosticul, tratamentul ori îngrijirile acordate și numai cu consimțământul pacientului.

(2) Sunt considerate excepții cazurile în care pacientul reprezintă pericol pentru sine sau pentru sănătatea publică.

.....


Art. 26. - Dreptul femeii la viață prevalează în cazul în care sarcina reprezintă un factor de risc major și imediat pentru viața mamei.

Art. 27. - Pacientul are dreptul la informații, educație și servicii necesare dezvoltării unei vieți sexuale normale și sănătății reproducerii, fără nicio discriminare.

Art. 28. - (1) Dreptul femeii de a hotărî dacă să aibă sau nu copii este garantat, cu excepția cazului prevăzut la art. 26.

(2) Pacientul, prin serviciile de sănătate, are dreptul să aleagă cele mai sigure metode privind sănătatea reproducerii.

(3) Orice pacient are dreptul la metode de planificare familială eficiente și lipsite de riscuri.

 <p>INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro</p>	<p>COD : PS-5.3</p>
<p>Editie: II Revizie: 0</p>	<p>01.10.2020</p>
<p>Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018</p>	<p>ETICA SI INTEGRITATE</p>
<p>Copie controlata:</p>	

.....

Art. 29. - (1) În cazul în care furnizorii sunt obligați să recurgă la selectarea pacienților pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile în număr limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale.

.....

Art. 30. - (1) Intervențiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai dacă există condițiile de dotare necesare și personal acreditat.

.....

Art. 31. - Pacientul are dreptul la îngrijiri terminale pentru a putea muri în demnitate.

Art. 32. - Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material și de sfaturi pe tot parcursul îngrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, în măsura posibilităților, mediul de îngrijire și tratament va fi creat cât mai asemănător celui familial.


Art. 33. - Pacientul internat are dreptul și la servicii medicale acordate de către un medic acreditat din afara spitalului.

Art. 34. - (1) Personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nu are dreptul să supună pacientul niciunei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unității respective.

.....

Art. 35. - (1) Pacientul are dreptul la îngrijiri medicale continue, până la ameliorarea stării sale de sănătate sau până la vindecare".

Pacientul este încurajat, de asemenea, să sesizeze Consiliul de Etică al spitalului pentru orice faptă de corupție sau încălcări ale eticii medicale (de exemplu, atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului etc.).

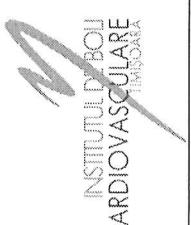
 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro	COD : PS-5.3	
	Editie: II Revizie: 0	01.10.2020 Copie controlata:
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		
ETICA SI INTEGRITATE		

Conform art. 219 din Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare, asigurării au următoarele obligații:

- "....."
- e) să respecte cu strictețe tratamentul și indicațiile medicului;
 - f) să aibă o conduită civilizată față de personalul medico-sanitar;
 - g) să achite contribuția datorată fondului și suma reprezentând coplata/contribuția personală, în condițiile legii;
 - h) să prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative care atestă calitatea de asigurat, definite la art. 212 alin. (1)."


Vă rugăm să completați chestionarul și să îl depuneți în urna de la biroul externări!
 Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de... ?
 Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. ...calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?	1	2	3	4	5
b. ...modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	1	2	3	4	5

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie: 0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	


Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?
 Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. ...timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat?	1	2	3	4	5
b. ...modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?	1	2	3	4	5
c. ...tratatamentul primit în perioada de spitalizare?	1	2	3	4	5

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie: 0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?
 Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!


Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	1	2	3	4	5
d. A înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie: 0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre asistentele medicale/asistenții medicali sunt adevărate? Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

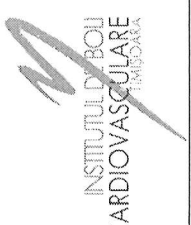
Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	1	2	3	4	5

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie: 0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

d. A înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în tratarea mea.	1	2	3	4	5

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medicosanitar despre ...?
 Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	în foarte mare măsură	în mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	în mică măsură	în foarte mică măsură
a.cum va decurge examinarea medicală	1	2	3	4	5
b.cum se recoltează probele de sânge/ biologice	1	2	3	4	5
c.modul de administrare a medicamentelor	1	2	3	4	5
d.rezultatul analizelor dumneavoastră	1	2	3	4	5


 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro	COD :	
	PS-5.3	
	Editie: III Revizie: 0 01.10.2020 Copie controlata:	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018 ETICA SI INTEGRITATE		

e. ...riscurile unei operatii/interventii chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	1	2	3	4	5
f. ...consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
g. ...posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră	1	2	3	4	5

Q6. Pe perioada internării

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!


Aspecte	DA	NU
a. ați fost internat prin serviciul de urgență	1	2
b. ați solicitat serviciile unui medic preferat	1	2
c. ați primit serviciile unui medic preferat	1	2
d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării	1	2

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: III Revizie: 0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

e. ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării	1	2
---	---	---


Q7. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate (încercuți o singură cifră - 1, 2, 3 sau 4!):

a. Integral de spital	1
b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.)	2
c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)	3
d. Integral de mine (pacient)	4

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie: 0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiții din spital?
 Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spațiilor/încăperilor din spital	1	2	3	4	5
b. Temperatura din spital	1	2	3	4	5

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro	COD :	
	PS-5.3	
	Editie: II	Revizie: 0
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		
ETICA SI INTEGRITATE		
01.10.2020		
Copie controlata:		

c. Programul de primire a vizitelor	1	2	3	4	5
d. Curăţenia generală din spital	1	2	3	4	5
e. Funcţionalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
f. Condiţiile de cazare din salon	1	2	3	4	5

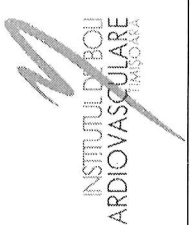
Q9.1. În momentul întocmirii documentelor de externare aţi fost informaţi de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?
 1. da 2. nu

Q9.2. V-aţi gândit să solicitaţi informaţii despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decontul de cheltuieli)?
 1. da 2. nu

Q10. În cadrul spitalului sunt afişe care să prezinte drepturile şi/sau obligaţiile pacienţilor/asiguraţilor?
 1. da 2. nu

Q11. Cărui personal aţi oferit din propria iniţiativă bani sau alte atenţii ca recunoştinţă pentru modul în care aţi fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!


	Da	Nu
--	----	----

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro	COD : PS-5.3	
	Editie: III Revizie: 0 01.10.2020 Copie controlata:	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		
ETICA SI INTEGRITATE		

a. Medicilor	1	2
b. Asistentelor medicale/Asistentilor medicali	1	2
c. Infirmierelor	1	2
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenti de pază etc.)	1	2

Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului? Un singur răspuns pe linie!

Personal medico-sanitar	Da	Nu
a. De către medici	1	2
b. De către asistente/asistenți	1	2


 <p>INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro</p>	<p>COD : PS-5.3</p>
<p>Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018</p>	<p>Editie: III Revizie: 0</p>
<p>ETICA SI INTEGRITATE</p>	<p>01.10.2020 Copie controlata:</p>

1. Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)
2. Școală medie (liceu, școală postliceală)
3. Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența:

1. În mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)
2. În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

Secția în care a fost internat pacientul:
 Luna internării:

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro	COD : PS-5.3	
	Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018	Editie: II Revizie: 0
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:

ANEXA 9

Model de declarație a membrilor Consiliului de etica

DECLARAȚIE*1)

Subsemnatul/a,, născut/ă la data de, în localitatea, posesor/posesoare al/a C.I. seria nr., eliberată la data de de către, identificat cu CNP, membru în consiliul de etică al unității sanitare publice cu paturi din localitatea, județul, numit prin Documentul cu nr. /,

în conformitate cu prevederile art. 11 alin. (9) din Ordinul ministrului sănătății nr. 145/2015 pentru aprobarea componentei și a atribuțiilor consiliului de etică ce funcționează în cadrul spitalelor,

declar pe propria răspundere următoarele:

- Mă angajez să analizez cu imparțialitate situațiile și spețele prezentate în activitatea consiliului de etică, să îmi bazez activitatea în cadrul acestui for de autoritate pe integritate, libertate de opinie, respect reciproc și supremația legii.

- Mă angajez, de asemenea, să păstrez cu strictețe confidențialitatea datelor cu caracter personal ce vizează spețele analizate în cadrul consiliului de etică, având în vedere rolul preventiv al acestui consiliu, precum și faptul că responsabilitatea legală sau contractuală revine conducerii unității sanitare și/sau altor instituții relevante, în funcție de speță. Sunt conștient că în cazul în care voi încălca dispozițiile legale privind confidențialitatea datelor cu caracter personal voi răspunde personal, potrivit prevederilor legale în vigoare.

- Mă angajez să respect întocmai normele cu privire la evidența, utilizarea, păstrarea și furnizarea datelor cu caracter personal*2).

Dau prezenta declarație pe propria răspundere, cunoscând prevederile legale cu privire la aspectele menționate.

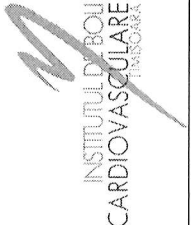
Numele și prenumele:

Data:

Semnătura:

*1) A se completa de către toți membrii consiliului de etică.

*2) Acest angajament este valabil doar în cazul secretarului consiliului de etică. Este necesară eliminarea paragrafului în cazul celorlalți membri ai consiliului de etică.

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie:0 01.10.2020 Copie controlata:
ETICA SI INTEGRITATE		


ANEXA 8

FORMULARE DE ANALIZĂ

pentru evaluarea chestionarelor de feedback

A. Date tehnice privind derularea activității

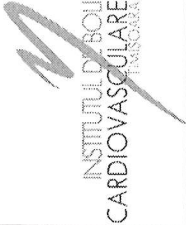
	Total
1. Numărul de pacienți internați în perioada de referință	
2. Numărul de chestionare tipărite distribuite în perioada de referință	
3. Numărul de chestionare tipărite recuperate la finalul săptămânii a IV-a	
4. Numărul de chestionare completate online	
5. Total de chestionare analizate (total linia 3+4)	
6. Rata de răspuns la cercetarea privind satisfacția pacientului (numărul de pacienți care au răspuns la formularul tipărit plus la cel online al chestionarului/numărul total de pacienți internați în săptămâna de referință a mecanismului de feedback * 100)	
7. Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:	

 <p>INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro</p>	COD : PS-5.3	
	Editie: II	Revizie: 0
	01.10.2020 Copie controlata:	

Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018

ETICA SI INTEGRITATE


- Sex:	
Bărbați	
Femei	
- Vârsta:	
18-34 ani	
35-54 ani	
55-64 ani	
peste 65 ani	
- Nivel de studii:	
elementare (obligatorie, profesională, de ucenici)	
medii (liceu, școală postliceală)	
superioare (universitare, postuniversitare)	
- Mediul de rezidență	

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
		Editie: II Revizie:0	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		01.10.2020 Copie controlata:	
ETICA SI INTEGRITATE			


cu domiciliul în mediul urban	
cu domiciliul în mediul rural	

B. Interpretarea chestionarelor de evaluare


Indicatorul	%	Numărul de răspunsuri completate la item în chestionar	Item/Întrebare din chestionar	Modalitatea de calcul al procentelor	Explicație
0	1	2	3	4	5
Q1a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medico-sanitare din spital			q1a	q1a (1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q1b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de			q1b	q1b (1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: III Revizie:0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

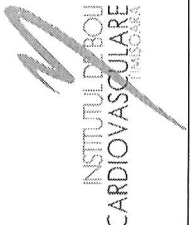
respectarea drepturilor pacienților acestui spital					care au răspuns 2 (multumiți)
Q2a. Ponderea pacienților multumiți și foarte multumiți de timpul de așteptare până la prima examinare de către medicului curant din spital		q2a	q2a (1+2)		suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte multumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (multumiți)
Q2b. Ponderea pacienților multumiți și foarte multumiți de modul cum au fost consultați prima dată de medicul curant din spital		q2b	q2b (1+2)		suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte multumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (multumiți)
Q2c. Ponderea pacienților multumiți și foarte multumiți de tratamentul primit în cadrul unității		q2c	q2c (1+2)		suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte multumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (multumiți)
Q3. Ponderea pacienților		q3a, q3b, q3c,	sum [q3a (1+2)+q3b		suma procentelor celor

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: III Revizie:0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	


multumiti si foarte multumiti de tratamentul/modul de ingrijire al medicului curant pe perioada spitalizării	q3d, q3e	(1+2)+q3c(1+2)+q3d(1+2)+q3e(1+2)]/5	care au fost multumiti si foarte multumiti la calupul de întrebări q3 (a, b, c, d, e) împărțită la 5 (numărul întrebărilor/itemilor care măsoară tratamentul/ingrijirea acordată de medic pacientului)
Q3a. Ponderea pacienților multumiti si foarte multumiti de respectul si atenta acordate de medicul curant	q3a	q3a(1+2)	suma procentelor celor care au raspuns 1 (foarte multumiti) cu ale celor care au raspuns 2 (multumiti) la întrebare
Q3b. Ponderea pacienților multumiti si foarte multumiti de modul in care medicul curant a raspuns întrebărilor adresate de pacient	q3b	q3b(1+2)	suma procentelor celor care au raspuns 1 (foarte multumiti) cu ale celor care au raspuns 2 (multumiti)
Q3c. Ponderea pacienților multumiti si	q3c	q3c(1+2)	suma procentelor celor care au raspuns 1 (foarte

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II	Revizie:0
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	


foarte mulțumiți de modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor						mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q3d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate	q3d			q3d(1+2)		suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q3e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de medicul curant în rezolvarea problemelor de sănătate	q3e			q3e(1+2)		suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q4. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul/modul de îngrijire al asistentelor medicale	q4a, q4b, q4c, q4d, q4e			sum [q4a(1+2)+q4b(1+2)+q4c(1+2)+q4d(1+2)+q4e(1+2)]/5		suma procentelor celor care au fost mulțumiți și foarte mulțumiți la calupul de întrebări q4 (a, b, c, d, e) împărțită la 5 (numărul

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: III Revizie:0
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:


pe perioada spitalizării					întrebărilor/itemilor care măsoară tratamentul/îngrijirea acordată de asistentele medicale pacientului)
Q4a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordate de asistentele medicale	q4a	q4a (1+2)			suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q4b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele au răspuns la întrebările adresate de pacienți	q4b	q4b (1+2)			suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q4c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale s-au ocupat de	q4c	q4c (1+2)			suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare

 <p>INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro</p>		<p>COD : PS-5.3</p>	
<p>Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018</p>		<p>Editie: III Revizie:0</p>	<p>01.10.2020</p>
<p>ETICA SI INTEGRITATE</p>			
<p>Copie controlata:</p>			


problemele de sănătate				
Q4d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale le-au înțeles problemele de sănătate	q4d	q4d (1+2)		suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q4e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de asistentele medicale în rezolvarea problemelor de sănătate	q4e	q4e (1+2)		suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q5. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea primită cu privire la modul de derulare a investigațiilor, la rezultatul analizelor, la tratamentul prescris cu riscurile și	q5a, q5b, q5c, q5d, q5e, q5f, q5g	sum [q5a(1+2)+q5b(1+2)+q5c(1+2)+q5d(1+2)+q5e(1+2)+q5f(1+2) + q5g(1+2)]/7		suma procentelor celor care au fost mulțumiți și foarte mulțumiți la calupul de întrebări q5 (a, b, c, d, e, f, g) împărțită la 7 (numărul întrebărilor/itemilor care măsoară parcursul medical al pacientului)

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
		Editie: II Revizie:0	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		01.10.2020 Copie controlata:	
ETICA SI INTEGRITATE			


consecințele respingerii acestuia, la alternativele medicale posibile					
Q5a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind examinarea medicală	q5a	q5a (1+2)			suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q5b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge/biologice	q5b	q5b (1+2)			suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q5c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care li s-a explicat administrarea medicamentelor	q5c	q5c (1+2)			suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie:0	01.10.2020
ETICA SI INTEGRITATE			
Copie controlata:			

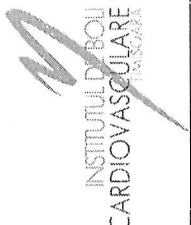
Q5d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind rezultatele analizelor medicale	q5d	q5d (1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q5e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care au fost informați despre riscurile unei intervenții chirurgicale sau ale tratamentului pe care îl urmează	q5e	q5e (1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q5f. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea cu privire la consecințele refuzului/opririi actului medical	q5f	q5f (1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q5g. Ponderea pacienților mulțumiți și	q5g	q5g (1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie:0	
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	


foarte multumiti de informarea privind tratamentele alternative ale afectiunii de care sufera						multumiti) cu ale celor care au raspuns 2 (multumiti)
Q6. Ponderea pacientilor multumiti si foarte multumiti de participarea pacientilor la parcursul medical urmat in spital			q6a, q6b, q6c, q6d		sum [q6a(1) + q6b(1) + q6c(1)+q6d(1)] / 4	suma procentelor celor care au raspuns 1 (da) per cei 4 itemi/la numarul de itemi
Q6a. Ponderea pacientilor care s-au internat prin serviciul de urgenta			q6a			procentul celor care au raspuns 2 (nu)
Q6b. Ponderea pacientilor care au solicitat serviciile unui medic preferat			q6b1			procentul celor care au raspuns 1 (da)
Q6c. Ponderea pacientilor care au primit serviciile medicului solicitat			q6b2			procentul celor care au raspuns 1 (da)

 <p>INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro</p>		<p>COD : PS-5.3</p>	
<p>Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018</p>		<p>Editie: III Revizie:0</p>	
<p>ETICA SI INTEGRITATE</p>		<p>01.10.2020 Copie controlata:</p>	


Q6d. Ponderea pacienților care au solicitat și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	q6c		procentul celor care au răspuns 1 (da)
Q6e. Ponderea pacienților care au primit și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	q6d		procentul celor care au răspuns 1 (da)
Q7. Ponderea în care spitalul a asigurat integral medicația pacienților internați	q7	suma celor care au răspuns 1 la întrebarea q7	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q7
Q8. Ponderea pacienților mulțumiți care au apreciat condițiile oferite de spital	q8a, q8b, q8c, q8d, q8e, q8f	sum [q8a(1+2)+q8b(1+2)+q8c(1+2)+q8d(1+2)+q8e(1+2)+q8f(1+2)]/6	suma procentelor celor care au fost mulțumiți și foarte mulțumiți la calupul de întrebări q8 (a, b, c, d, e, f)

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: II Revizie:0	01.10.2020
ETICA SI INTEGRITATE			
Copie controlata:			

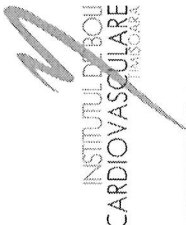
							împărțită la 6 (numărul întrebărilor/itemilor care măsoară parcursul medical al pacientului)
Q8a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de iluminatul încăperilor/spațiilor din spital	q8a		q8a (1+2)				suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q8b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de temperatura din spital	q8b		q8b (1+2)				suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q8c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de programul de vizite din spital	q8c		q8c (1+2)				suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (mulțumiți)
Q8d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia generală din	q8d		q8d (1+2)				suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu ale celor care au răspuns 2

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr. 13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
		Editie: III	Revizie: 0
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		01.10.2020	
ETICA SI INTEGRITATE			
Copie controlata:			

spital					(multumiți)
Q8e. Ponderea pacienților multumiți și foarte multumiți de funcționalitatea grupurilor sanitare	q8e			q8c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte multumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (multumiți)
Q8f. Ponderea pacienților multumiți și foarte multumiți de condițiile de cazare din salon	q8f			q8d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte multumiți) cu ale celor care au răspuns 2 (multumiți)
Q9.1. Ponderea pacienților care au fost informați de suma cheltuiată pentru spitalizare, prin decontul de cheltuieli	q9.1			q9.1(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q9.1
Q9.2. Ponderea pacienților care s-au gândit la/au solicitat informații despre suma cheltuiată pentru spitalizare, prin	q9.2			q9.2(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q9.1

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
		Editie: II	Revizie:0
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		01.10.2020 Copie controlata:	
ETICA SI INTEGRITATE			

decontul de cheltuieli					
Q10. Ponderea pacienților care au observat existența în spital a unor afișe privind drepturile și obligațiile pacienților	q10	q10(1)			procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q10
Q11. Ponderea celor care au oferit bani sau atenții personalului medico-sanitar sau auxiliar	q11	au răspuns cu da (1) la cel puțin una dintre întrebările q11a, q11b, q11c, q11d			procentul pacienților care au răspuns 1 la una dintre întrebările q11a, q11b, q11c, q11d
Q11a. Ponderea pacienților care au oferit - ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijiți - bani sau atenții medicilor	q11a	q11a(1)			procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11a
Q11b. Ponderea pacienților care au oferit - ca recunoștință/apreciere a	q11b	q11b(1)			procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11b

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail:office@cardiologie.ro		COD : PS-5.3	
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		Editie: III	Revizie:0
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:	

auxiliar									
Q12a. Ponderea pacienților care afirmă că li s-au solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către medici			q12a			q12a(1)			procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12a
Q12b. Ponderea pacienților care afirmă că li s-au solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către asistente/ asistenți medicali			q12b			q12b(1)			procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12b
Q12c. Ponderea pacienților care afirmă că li s-au solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către infirmiere			q12c			q12c(1)			procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12c
Q12d. Ponderea pacienților care afirmă că li s-au solicitat,			q12d			q12d(1)			procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12d


 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro	COD : PS-5.3	
	Editie: II	Revizie: 0
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:

ANEXA 10

Model de raportare a activității
consiliului de etică al spitalului

I. INFORMAȚII GENERALE

Denumirea spitalului	
CUI	
Cod SIRUTA SUPERIOR al localității	
Județul	
Regiunea de dezvoltare	
Categoria	
Accreditare (Da/Nu)	
Perioada de validitate a acreditării	
Numărul total de paturi	
Numărul de secții	
Numărul de compartimente	
Numărul total de personal, din care:	
- medici	
- asistente/asistenți medicali	
- personal auxiliar (infirmiere, brancardieri)	
Numărul de pacienți cu spitalizare continuă/an/total spital	
Numărul de pacienți cu spitalizare de zi/an/total spital	
Existența codului de conduită etică și de deontologie profesională a personalului spitalului (Da/Nu)	

 INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro; e-mail: office@cardiologie.ro	COD : PS-5.3	
	Editie: II	Revizie: 0
Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018		
ETICA SI INTEGRITATE		01.10.2020 Copie controlata:

II. RAPORT DE ACTIVITATE AL CONSILIULUI DE ETICA

Activitatea Consiliului de etică	În perioada ... -
A. Numărul de întruniri ale Consiliului de etică	
B. Numărul total de sesizări, din care:	
1. numărul total de sesizări înregistrate la registratura spitalului	
2. numărul total de sesizări înregistrate online	
3. numărul de sesizări anonime înregistrate online	
C. Numărul total de avize de etică emise, din care:	
1. la solicitarea pacienților/apartinătorilor	
2. la solicitarea personalului medico-sanitar al unității respective	
3. la solicitarea conducerii unității sanitare	
D. Numărul de răspunsuri transmise petenților de către conducerea spitalului, în baza avizelor de etică emise de consiliul etic	
E. Numărul de hotărâri de etică emise	
F. Numărul de propuneri către consiliul director privind diminuarea incidentelor etice	
G. Numărul de acțiuni pentru promovarea valorilor etice în rândul personalului medico-sanitar	

**INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA**

Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania

Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro;

e-mail: office@cardiologie.ro

**COD :
PS-5.3**

Editie: II Revizie: 0

Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018**ETICA SI INTEGRITATE**01.10.2020
Copie controlata:

H. Numărul de participări din partea
asociațiilor de pacienți la ședințele
Consiliului de etică

III. RAPORTAREA SESIZĂRILOR DUPĂ TIPUL ACESTORA:

Sesizări	Anonime	Înregistrate	Rezolvate	Contestații	Acțiuni în justiție
Numărul total de sesizări (1+2+3), din care:					
1. Numărul total de sesizări depuse de pacienți având ca obiect:					
a) respectarea drepturilor pacientului (modalitate de adresare, oferirea de explicații, de îndrumare) de către:					
- medici					
- asistente/asistenți medicali					
- personal auxiliar (infirmiere, brancardieri)					
- administrația spitalului					
b) condiționarea serviciilor medicale/ îngrijirii de către:					
- medici					
- asistente/asistenți medicali					
- personal auxiliar					

**INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE TIMISOARA**

Str. Gheorghe Adam Nr.13A, Localitatea Timisoara, Jud. Timis, Romania

Tel./Fax: 0256-207.355; www.cardiologie.ro;

e-mail: office@cardiologie.ro

**COD :
PS-5.3**

Editie: II Revizie: 0

Conform SR EN ISO 9001: 2015 si OSGG 600:2018**ETICA SI INTEGRITATE**01.10.2020
Copie controlata:

(infirmiere, brancardieri)					
2. Numărul de sesizări depușe de asociațiile de pacienți					
3. Numărul total de sesizări depuse de personalul medico-sanitar având ca subiect:					
- pacienți, aparținători sau reprezentanți legali ai acestora					
- personal medico-sanitar					
- administrația spitalului					
- alte categorii de personal din unitatea sanitară					