

**Acesta este actul compus (forma care include modificarile pe text) creat la data de 10 noiembrie 2023**

M.Of.Nr. 18 din 9 ianuarie 2017

**ORDIN Nr.1501  
privind aprobarea implementarii mecanismului  
de feedback al pacientului in spitalele publice**

Vazand Referatul de aprobare nr. VVV 6.268 din 19 decembrie 2016 al Compartimentului de integritate din cadrul Ministerului Sanatatii,

avand in vedere prevederile anexei nr. 1 pct. 6 subpct. 6.3. Obiectiv general 3 - Consolidarea integritatii, reducerea vulnerabilitatilor si a riscurilor de coruptie in sectoare si domenii de activitate prioritare, Obiectiv specific 3.1. - Cresterea integritatii, reducerea vulnerabilitatilor si a riscurilor de coruptie in sistemul public de sanatate, actiunea principala 10 din Hotararea Guvernului [nr. 583/2016](#) privind aprobarea Strategiei nationale anticoruptie pe perioada 2016-2020, a seturilor de indicatori de performanta, a riscurilor asociate obiectivelor si masurilor din strategie si a surselor de verificare, a inventarului masurilor de transparenta institutionala si de prevenire a coruptiei, a indicatorilor de evaluare, precum si a standardelor de publicare a informatiilor de interes public,

in temeiul art. 7 alin. (1) si (4) din Hotararea Guvernului [nr. 144/2010](#) privind organizarea si functionarea Ministerului Sanatatii, cu modificarile si completarile ulterioare,

**ministrul sanatatii** emite urmatorul ordin:

**Art. 1.** - (1) Se aproba implementarea mecanismului de feedback al pacientului in unitatile sanitare publice din sistemul de sanatate romanesc.

(2) In sensul prezentului ordin, mecanismul de feedback al pacientului reprezinta ansamblul de masuri si de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfactiei pacientilor cu privire la serviciile medicale primite in cadrul spitalelor publice, prin analiza raspunsurilor oferite de pacienti cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor si conduita morala a cadrelor medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componenta de gestionare a sesizarilor ce privesc incidente de etica si integritate ce au avut loc in spitalul public.

**Art. 2.** - In vederea indeplinirii scopului prevazut, mecanismul de feedback al pacientului cuprinde urmatoarele masuri:

- a) inregistrarea datelor de contact ale pacientilor externati de catre spitale in baza de date electronica a Casei Nationale de Asigurari de Sanatate - Sistemul informational unic integrat;
- b) exportarea zilnica a datelor de contact anonimizate de catre Casa Nationala de Asigurari de Sanatate catre Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltata si intretinuta de Serviciul de Telecomunicatii Speciale (STS);
- c) transmiterea de catre STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevazut in anexa nr. 1 care face parte integranta din prezentul ordin, catre un esantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecarui spital;
- d) prelucrarea si inregistrarea anonima a opiniilor pacientilor externati cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul spitalului, prin completarea directa a chestionarului de feedback al pacientului;
- e) publicarea trimestriala a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](#), administrata de Ministerul Sanatatii si dezvoltata si intretinuta de STS;
- f) inregistrarea sesizarilor referitoare la integritatea personalului spitalului si transmiterea acestora catre autoritatile competente, daca este cazul;
- g) analiza rapoartelor trimestriale si a sesizarilor primite de la pacienti de catre consiliile de etica din componenta spitalului;
- h) evaluarea satisfactiei pacientilor cu privire la serviciile medicale primite in cadrul spitalelor publice, prin agregarea raspunsurilor oferite de pacienti cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor si conduita morala a cadrelor medico-sanitare, prin

intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului.

**Art. 3.** - In derularea activitatilor mecanismului de feedback al pacientului, Ministerul Sanatatii are urmatoarele obligatii:

a) suporta costurile de transmitere si receptionare prin SMS a feedbackului din partea pacientilor;

**b) publica pe pagina web a Ministerului Sanatatii Nota de informare privind protectia datelor cu caracter personal in conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor), cu modificarile si completarile ulterioare, si legislatia de punere in aplicare a acestuia, conform modelului prevazut in anexa nr. 2 care face parte integranta din prezentul ordin;**

**Modificat de art.I pct.1 din [OAP 3722/2023](#)**

c) asigura confidentialitatea respondentilor conform prevederilor legale in vigoare;

d) publica trimestrial rezultatele chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro);

e) prin intermediul Compartimentului de integritate informeaza anual opinia publica cu privire la functionarea mecanismului de feedback al pacientului, la nivel national;

**f) in situatia in care pacientul externat sau apartinatorul acestuia raspunde «DA» la intrebarea nr. 8 din anexa nr. 1 si formuleaza o sesizare Ministerului Sanatatii, Serviciul de integritate si politici publice o va primi si o va transmite catre autoritatile abilitate.**

**Modificat de art.I pct.2 din [OAP 3722/2023](#)**

**Art. 4.** - Spitalele publice din sistemul de sanatate respecta urmatoarele proceduri:

**a) obtin datele de contact ale pacientilor externati (telefon, e-mail), cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor), cu modificarile si completarile ulterioare, si ale legislatiei de punere in aplicare a acestuia;**

**Modificat de art.I pct.3 din [OAP 3722/2023](#)**

b) introduc in platforma electronica a Casei Nationale de Asigurari de Sanatate - Sistemul informational unic integrat datele de contact ale pacientilor externati;

**c) publica pe pagina web a spitalului si la avizierul public Nota de informare privind protectia datelor cu caracter personal in conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor), cu modificarile si completarile ulterioare, si legislatia de punere in aplicare a acestuia, conform modelului prevazut in anexa nr. 2 care face parte integranta din prezentul ordin;**

**Modificat de art.I pct.3 din [OAP 3722/2023](#)**

d) prin intermediul managerului spitalului au obligatia de a promova mecanismul de feedback al pacientului in cadrul fiecarei sectii din spital prin afise al caror continut este stabilit si comunicat spitalului de Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii.

**Art. 5.** - Raportarile generate de mecanismul de feedback al pacientului sunt utilizate pentru evaluarea satisfactiei pacientilor, a calitatii serviciilor oferite de spitale si pentru notificarea incidentelor de integritate, conform prevederilor anexei nr. 1 la prezentul ordin.

**Art. 6.** - Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sanatatii, directiile de sanatate publica judetene si a municipiului Bucuresti si unitatile sanitare publice duc la indeplinire prevederile prezentului ordin.

**Art. 7.** - (1) La data intrarii in vigoare a prezentului ordin se abroga Ordinul ministrului

sanatatii [nr. 146/2015](#) privind aprobarea implementarii Mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 122 din 17 februarie 2015.

(2) Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

Ministrul sanatatii,  
**Vlad Vasile Voiculescu**

Bucuresti, 19 decembrie 2016.  
Nr. 1.501.

**ANEXA Nr. 1**

### Chestionarul de feedback al pacientului

#### Mesaj de intampinare:

Ministrul sanatatii va invita sa raspundeti anonim si gratuit la 8 intrebari despre internarea dumneavoastra recenta la Spitalul ..... pentru a imbunatati serviciile de sanatate. Incepeti chestionarul raspunzand cu textul DA la [adresa web] sau la acest SMS.

Intrebare	Optiuni
1. Sunteti multumit de serviciile medicale oferite de spital?	Note de la 1 la 4 1 - Foarte multumit 2 - Nemultumit 3 - Multumit 4 - Foarte nemultumit
2. Sunteti multumit de curatenia din spital?	Note de la 1 la 4 1 - Foarte multumit 2 - Nemultumit 3 - Multumit 4 - Foarte nemultumit
Intrebare	Optiuni raspuns
3. A fost nevoie sa cumparati medicamente sau alte materiale sanitare?	DA/NU
4. Sunteti multumit de activitatea si implicarea personalului medical*?	Note de la 1 la 4 1 - Foarte nemultumit 2 - Nemultumit 3 - Multumit 4 - Foarte multumit
5. Ati primit explicatii clare cu privire la diagnostic si tratament?	DA/NU
6. Ati recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital?	DA/NU
7. Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare?	DA/NU
8. Daca vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensatii de catre personalul medical, doriti sa sesizati acest fapt?	DA/NU
Daca s-a raspuns DA la intrebarea 8, persoana chestionata va primi urmatorul mesaj: „Va multumim! Va rugam sa formulati o plangere** catre autoritatile abilitate sau puteti trimite o sesizare la Ministerul Sanatatii prin intermediul serviciilor postale sau la adresa de e-mail: <a href="mailto:integritate@ms.ro">integritate@ms.ro</a> .”	

\* Personalul medical este definit in anexa la Ordinul ministrului sanatatii [nr. 1.470/2011](#) pentru aprobarea criteriilor privind angajarea si promovarea in functii, grade si trepte profesionale a personalului contractual din unitatile sanitare publice din sectorul sanitar, cu modificarile si completarile ulterioare.

\*\* Conform art. 288 din Codul de procedura penala, „Modurile de sesizare“ a organelor de urmarire penala.

Anexa nr.1 modificata de art.I pct.4 din [OAP 3722/2023](#)

ANEXA Nr. 2

### NOTA DE INFORMARE privind protectia datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal sunt informatiile care fie va identifica, fie permit sa fiti identificat. Aceasta nota de informare privind protectia datelor cu caracter personal este redactata in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor), ale Legii nr. 190/2018 privind masuri de punere in aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor), cu modificarile ulterioare, si ale Legii nr. 363/2018 privind protectia persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre autoritatile competente in scopul prevenirii, descoperirii, cercetarii, urmaririi penale si combaterii infractiunilor sau al executarii pedepselor, masurilor educative si de siguranta, precum si privind libera circulatie a acestor date, in scopul de a va furniza informatii cu privire la modul in care datele dumneavoastra cu caracter personal sunt prelucrate.

Astfel, Ministerul Sanatatii si institutiile sanitare, fiecare in calitate de operator de date, colecteaza si prelucreaza datele dumneavoastra cu caracter personal in scopuri legate de medicina preventiva sau a muncii, de evaluarea capacitatii de munca a angajatului, de stabilirea unui diagnostic medical, de furnizarea de asistenta medicala sau sociala sau a unui tratament medical sau de gestionarea sistemelor si serviciilor de sanatate sau de asistenta sociala care actioneaza in interesul persoanei vizate.

In vederea indeplinirii atributiilor sale legale, Ministerul Sanatatii poate prelucra date cu caracter personal inclusiv in scop de reglementare a modului de organizare si functionare a sistemului de sanatate si de monitorizare, control si evaluare a activitatilor institutiilor sanitare, de a lua masuri pentru imbunatatirea calitatii asistentei medicale acordate populatiei si in scopuri statistice. Ministerul Sanatatii poate realiza aceste scopuri inclusiv prin campanii de solicitare/colectare de pareri de la pacienti si fosti pacienti ai institutiilor sanitare. In cazul organizarii unor asemenea campanii de solicitare/colectare de pareri, Ministerul Sanatatii nu va prelucra date cu caracter sensibil (de exemplu, date privind starea de sanatate).

Colectam datele cu caracter personal direct de la dumneavoastra sau de la apartinatori. Furnizarea datelor pe care vi le solicitam este necesara pentru indeplinirea scopurilor mentionate mai sus, iar refuzul furnizarii acestor date poate duce la dificultati in functionarea institutiilor sanitare, precum si in organizarea si furnizarea serviciilor medicale.

**Datele cu caracter personal privind starea de sanatate [date sensibile conform Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor), precum si legislatiei actuale] sunt protejate conform regulilor stabilite de lege in domeniul drepturilor pacientului si prelucrarea acestor date este permisa cu conditia respectarii secretului profesional.**

**Pentru realizarea unuia sau mai multor scopuri dintre cele mentionate mai sus putem dezvalui datele dumneavoastra cu caracter personal uneia sau mai multora dintre urmatoarele categorii de destinatari, persoane juridice implicate, cum ar fi: Casa Nationala de Asigurari de Sanatate, Serviciul de Telecomunicatii Speciale, Ministerul Sanatatii, directiile de sanatate publica si unitatile sanitare, care prelucreaza date pe seama operatorului.**

**Drepturile dumneavoastra legate de prelucrarea datelor cu caracter personal: aveti dreptul de a solicita operatorului accesul la acestea, rectificarea sau stergerea acestora sau restrictionarea prelucrarii sau dreptul de a va opune prelucrarii, precum si dreptul la portabilitatea datelor.**

**In plus, aveti dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat, precum si de a va adresa instantei de judecata competente. Daca aveti nemulțumiri legate de modul in care prelucram datele dumneavoastra cu caracter personal, va puteti adresa Ministerului Sanatatii la adresa de e-mail [presa@ms.ro](mailto:presa@ms.ro) sau institutiei sanitare care v-a furnizat serviciul medical.**

**Anexa nr.2 modificata de art.I pct.5 din [OAP 3722/2023](#)**