

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Aprob,
Manager
Cornelia Elena Sargan



**PROCEDURA OPERATIONALA
PRIVIND**

EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR

Cod: PO.SMC-SPGTM-0122-04

Ediția	Revizia	Data
I	-	01.09.2023

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii de sistem

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Avizat	Dr. Radu Ion	Președintele Comisiei de monitorizare	01.09.2023	
2.	Verificat	Ec. Sargan Cornelia Elena	Manager	01.09.2023	
3.	Elaborat	Polgar Cosmin	Managementul calitatii	01.09.2023	

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

2. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii de sistem	Denumirea componentei din cadrul procedurii de sistem	Pagina
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii de sistem	1
2.	Cuprins	2
3.	Scopul procedurii de sistem	2
4.	Domeniul de aplicare a procedurii de sistem	2
5.	Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale	3
6.	Definiții și abrevieri	3
7.	Descrierea procedurii de sistem	4
8.	Responsabilități în derularea activității procedurale	6
9.	Formular de evidență a modificărilor procedurii de sistem	6
10.	Formular de analiză a procedurii de sistem	6
11.	Formular de difuzare a procedurii de sistem	7
12.	Diagramă de proces	9

3. Scopul procedurii documentate

3.1. Stabilește modul de derulare a procesului privind sistemul de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților internati în cadrul Spitalului de Psihiatrie Gataia.

3.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate pentru buna desfășurare a procesului de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților.

3.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

3.4. Sprijină Curtea de Conturi și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducătorul entității publice îl sprijină în luarea deciziei.

4. Domeniul de aplicare a procedurii documentate

4.1. Procedura documentată privind evaluarea gradului de satisfacție a pacienților stabilește activitățile ce trebuie realizate în vederea desfășurării optime a procesului.

4.2. În activitatea privind evaluarea gradului de satisfacție a pacienților sunt implicate următoarele persoane:

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

- Sectii medicale
- Managementul calitatii.

4.3. Compartimentele furnizoare de date și/sau care sunt implicate în process sunt

- Sectiile medicale;
- Biroul statistica
- Managementul calitatii.

5. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale

5.1. Legislație primară

- LEGE nr. 95 din 14 aprilie 2006 (*republicată*) privind reforma în domeniul sănătății
- LEGE nr. 46 din 21 ianuarie 2003 drepturilor pacientului.

5.2. Legislație secundară

- ORDIN nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice

5.3. Alte reglementări interne ale entității publice

- Regulamentul privind organizarea și funcționarea Spitalului de Psihiatrie Gataia
- Procedura de sistem pentru implementarea standardului 9-Proceduri
- Alte instrucțiuni ale Spitalului de Psihiatrie Gataia
- Acte administrative emise de conducătorul entității publice

6. Definiții și abrevieri

6.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unui sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice
2.	Responsabilitate	Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică
3.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

6.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedură de operationala
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	Av	Avizare
5.	A	Aprobare
6.	Ap	Aplicare
7.	Ah.	Arhivare

7. Descrierea procedurii

7.1. Circuitul chestionarului de satisfacție a pacientului:

Chestionarul de satisfacție a pacientului (Anexa nr.1) este întocmit la nivelul Serviciului MCSS, este multiplicat la nivelul Biroului de evaluare și statistică medicală, unde fiecărei FOCG îi este atașat un chestionar de satisfacție.

Asistentele șefe /asistentelor de salon le împart pacienților, în dimineața externării pacientului (sau anterior). Pacienților li se va explica modalitatea de completare precum și faptul că această activitate este benevolă și anonimă. Va informa de asemenea respondentul că poate să depună formularul în urna specială destinată colectării acestor documente.

Persoana responsabilă cu predarea chestionarelor completate aferente unei luni, va goli urna și le va preda Serviciului MCSS până cel târziu în data de 7 ale lunii următoare. Datele legate de predarea chestionarelor către Serviciul MCSS (data, numărul chestionarelor, secția și numele persoanei care le predă) vor fi consemnate într-un Tabel de predare/primire (Anexa nr.2).

7.2. Analizarea datelor la nivelul Serviciului MCSS

Chestionarele colectate, aferente unei luni, sunt prelucrate și analizate la nivelul Serviciului MCSS; rezultatele analizei lunare vor fi raportate, până în ziua de 20 ale lunii următoare, șefilor de secție și directorului medical care le va prezenta Comitetului Director, care va analiza situația existentă și va dispune măsurile finale.

Serviciul MCSS va prezenta un raport anual șefilor secțiilor medicale și directorului medical, privind evoluția satisfacției pacienților la nivelul fiecărei secții pentru anul precedent, până la data de 20 februarie a fiecărui an.

Fiecare raport va conține propuneri de îmbunătățire când, în urma analizei datelor colectate, se constată deficiențe.

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

8. Responsabilități în derularea activității procedurale

8.1.1. *Responsabilul Biroului Internari:*

- multiplică chestionarul de satisfacție,
- introduce chestionarul de satisfacție a pacienților în FOCG;

8.1.2. *Responsabilul Serviciului MCSS:*

- actualizează modelul de chestionar de satisfacție a pacientului în funcție de legislație și/sau la cerința organelor de control abilitate
- centralizează chestionarele de satisfacție a pacienților de pe secțiile medicale și prelucrează datele obținute;
- prezintă rapoarte lunare și anuale șefilor de secție și directorului medical în urma analizei datelor prelucrate, însoțite de propuneri de îmbunătățire când se constată deficiențe;

8.1.3. *Asistente șefe /asistentele de salon:*

- împart pacienților și explica modalitatea de completare a chestionarului de satisfacție a pacienților
- informează pacientul unde este urna specială destinată colectării chestionarului
- asistă/ajută pacientul în completarea chestionarului, dacă este cazul, **fără a influența în nici un fel deciziile pacientului;**

8.1.4. *Șeful secției* dispune măsurile de corectare a deficiențelor raportând directorului medical deficiențele care nu au rezolvare la nivelul secției.

8.1.5. *Directorul medical:* dispune rezolvarea deficiențelor în Comitetul Director, altele decât cele cu rezolvare la nivelul secției medicale.

9. Formular de evidență a modificărilor procedurii operationale

Nr. crt.	Numărul și data ediției	Numărul și data reviziei	Numărul paginii unde s-a efectuat modificarea	Descrierea modificării	Avizul conducătorului compartimentului în cadrul căruia s-a elaborat procedura
	1	2	3	4	5
9.1.	Ediția I	-	-	-	-

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

10. Formular de analiză a procedurii operationale

Nr. Crt.	Compartiment	Nume si prenume conducător compartiment	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
			Semnatura	Data	Observații	Semnatura	Data
1	Medic Sef Sectia I	Dr. Hategan Mieta		01.09.23			
2	Medic Sef Sectia II	Dr. Dimeny Dorina		01.09.2023			
3	Medic Sef Sectia III	Dr. Stangu Marius		01.09.2023			
4	Medic Sef Sectia IV	Dr. Rosu Mihai		01.09.23			
5	Medic Sef Sectia V	Dr. Florea Claudia		1.09.23			

11. Formular de difuzare a procedurii operationale

Nr. EX.	Compartiment	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura	Data retragerii procedurii inlocuite	Semnatura	Data intrarii in vigoare
1	Exemplarul nr. 1 (originalul) se păstrează la Comisia de Monitorizare, în cazul procedurilor de sistem și la compartimentul inițiator, în cazul procedurilor operationale						
7	Medic Sef Sectia I	Dr. Hategan Mieta		01.09.23			
8	Medic Sef Sectia II	Dr. Dimeny Dorina		01.09.2023			
9	Medic Sef Sectia III	Dr. Stangu Marius		01.09.2023			
10	Medic Sef Sectia IV	Dr. Rosu Mihai		01.09.23			
11	Medic Sef Sectia V	Dr. Florea Claudia		1.09.23			

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR		Ediția: 1
			Revizia: 0
			Exemplar nr.1

12.1. Procedura

Pas	Responsabil(i)	Descriere	Timp alocat*	Termen**	Riscuri
I. Distribuirea chestionarelor de satisfacție					
1.	<i>Responsabilul Biroului de evaluare și statistică:</i>	multiplică chestionarul de satisfacție, introduce chestionarul de satisfacție a pacienților în FOCG;			Lipsa chestionarului de satisfacție din FOCG
2.	<i>Asistente șef /asistentele de salon</i>	împart pacienților și explica modalitatea de completare a chestionarului de satisfacție a pacienților informează pacientul unde este urna specială destinată colectării chestionarului asistă/ajută pacientul în completarea chestionarului, dacă este cazul, fără a influența în nici un fel deciziile pacientului			Chestionar de satisfacție nedistribuit
II. Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților					
1.	<i>Responsabilul Serviciu MCSS</i>	actualizează modelul de chestionar de satisfacție a pacientului în funcție de legislație și/sau la cerința organelor de control abilitate centralizează chestionarele de satisfacție a pacienților de pe secțiile medicale și prelucrează datele obținute; prezintă rapoarte lunare și anuale șefilor de secție și directorului medical în urma analizei datelor prelucrate, însoțite de propuneri de îmbunătățire când se constată deficiențe;			Lipsa evaluării gradului de satisfacție a pacienților.
2.	<i>Șeful secției</i>	dispune măsurile de corectare a deficiențelor raportând directorului medical deficiențele care nu au rezolvare la nivelul			

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR		Ediția: 1
			Revizia: 0
			Exemplar nr.1

Pas	Responsabil(i)	Descriere	Timp alocat*	Termen**	Riscuri
		secției.			
3.	Directorul medical	dispune rezolvarea deficiențelor în Comitetul Director, altele decât cele cu rezolvare la nivelul secției medicale			

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

12.2. Documente utilizate

12.2.1. Lista și proveniența documentelor utilizate

Chestionarul de satisfacție a pacientului elaborat de către Serviciul de Management al calitatii

12.3. Resurse necesare

12.3.1. Resurse materiale

Resursele materiale necesare sunt: papetarie, furnituri birou, rechizite.

12.3.2. Resurse umane

Resursele umane necesare sunt: personalul angajat al Spitalului de Psihiatrie Gataia.

12.3.3. Resurse financiare

Resursele financiare necesare sunt stabilite prin bugetul Spitalului de Psihiatrie Gataia.

12.4. Modul de lucru

- Conform descrierii procedurii

12.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Conform descrierii procedurii

12.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Responsabilul Biroului de evaluare și statistică:

- multiplică chestionarul de satisfacție,
- introduce chestionarul de satisfacție a pacienților în FOCG;

Responsabilul Serviciului MCSS:

- actualizează modelul de chestionar de satisfacție a pacientului în funcție de legislație și/sau la cerința organelor de control abilitate
- centralizează chestionarele de satisfacție a pacienților de pe secțiile medicale și prelucrează datele obținute;
- prezintă rapoarte lunare și anuale șefilor de secție și directorului medical în urma analizei datelor prelucrate, însoțite de propuneri de îmbunătățire când se constată deficiențe;

Asistente șefe /asistentele de salon:

- împart pacienților și explica modalitatea de completare a chestionarului de satisfacție a pacienților
- informează pacientul unde este urna specială destinată colectării chestionarului
- asistă/ajută pacientul în completarea chestionarului, dacă este cazul, **fără a influența în nici un fel deciziile pacientului;**

Șeful secției dispune măsurile de corectare a deficiențelor raportând directorului medical deficiențele care nu au rezolvare la nivelul secției.

Directorul medical: dispune rezolvarea deficiențelor în Comitetul Director, altele decât cele cu rezolvare la nivelul secției medicale.

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

12.4.3. Verificarea rezultatelor activității

Indicatori de performanță

Indicatori de monitorizare a rezultatelor	Analiza rezultatelor dupa implementare			
	Analiza 1 (data)	Analiza 2 (data)	Analiza 3 (data)	Analiza 4 (data)
Nr chestionare date spre completare/nr chestionare completate				
Nr. masuri propuse in urma analizei/an				

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Tabel de instruire de către presedintele CM a personalului

Data:

Nr. Crt.	Nume si Prenume	Funcția	Semnătura
1	DR. FLOREA CLAUDIA ANCA	MED. ȘEF. SECȚIE	
2	DR. DIACOMY ADRIANA	MED. ȘEF. SECȚIE	
3	DR. ROȘU MIHAIL ANDREI	MED. ȘEF. SECȚIE	
4	DR. STINGU MARIUS	MED. ȘEF. SECȚIE	
5	DR. HATEGAN MIHA	MED. ȘEF. SECȚIE	
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
29			
30			
31			
32			

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Tabel testare personal

Data testării :		Persoana care a efectuat testarea			
Nr. Crt	Nume si Prenume	B.	S.	Ns.	Semnătura
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

12.5. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte eleme nte
						Loc	Perioadă	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Chestionar de satisfacție	MCSS						
2.	Tabel de predare/primire a chestionarelor de satisfacție ale pacienților	MCSS						

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa 1.

Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție al pacienților

Stimate pacient, acest chestionar are ca scop îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite.

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

În urma completării chestionarului vă rugăm să îl depuneți pe secția în care sunteți internat/ă. În cazul pacienților fără discernământ le solicităm reprezentanților legali ai acestora să completeze și să depună chestionarul. Vă rugăm să răspundeți la întrebări bifând sau notând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

Nu trebuie să semnați: acest chestionar este anonim!

Chestionarul de satisfacție a pacienților este accesibil și prin intermediul paginii de internet a spitalului.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers!

Calitatea dumneavoastră: a) Pacient b) Aparținător

Sex: a) Masculin b) Feminin

Vârsta: a) mai puțin de 20 b) 20-29 c) 30-39 d) 40-49 e) 50-59 f) 60-69 g) 70-79 h) 80 și peste

Mediul de rezidență: a) Urban b) Rural

Studii: a) Primare b) Gimnaziale c) Studii medii d) Universitare e) Postuniversitare

SECȚIA / COMPARTIMENTUL în care sunteți internat: _____

1. La internare ați fost însoțit pe secție de către:

a) Personal sanitar

b) Aparținători

c) Ați mers singur

2. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

a) Cazare și ambient

1. Foarte bine

2. Bine

3. Nesatisfăcător

b) Hrană și distribuirea ei:

1. Foarte bine

2. Bine

3. Nesatisfăcător

c) Calitatea lenjeriei și a efectelor:

1. Foarte bine

2. Bine

3. Nesatisfăcător

d) Curățenie:

1. Foarte bine

2. Bine

3. Nesatisfăcător

e) Calitatea grupurilor sanitare:

1. Foarte bine

2. Bine

3. Nesatisfăcător

f) Calitatea comunicării

1. Foarte bine

2. Bine

3. Nesatisfăcător

(în rezolvarea problemei)

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.1
---	--	--

3. Curățenia în salon se face:
 - a) O dată pe zi
 - b) De două ori pe zi
 - c) Ori de câte ori este necesar
4. Ați ajuns în mai puțin de 1 oră de la internare în salon?
 - a) Da
 - b) Nu
5. La internare v-a fost solicitată nominalizarea unei persoane de contact și datele acesteia?
 - a) Da
 - b) Nu
6. Am fost informat/a cu privire modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?
 - a) Da
 - b) Nu
7. V-au fost transmise pe înțelesul dumneavoastră informații despre boală, tratament, , prognostic?
 - a) Da
 - b) Nu
8. Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală?
 - a) Da
 - b) Nu
9. Medicamentele administrate în spital pentru afecțiunea dumneavoastră psihiatrică
 - a) Au fost asigurate de spital
 - b) Au fost cumparate din afara spitalului
 - c) Ambele variante
10. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?
 - a) Da
 - b) Nu
11. Personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?
 - a) Da
 - b) Nu
12. Personalul medical poartă ecuson, astfel încât să cunoașteți identitatea celor implicate în tratamentul efectuat?
 - a) Da
 - b) Nu

SPITALUL DE PSIHIATRIE GĂTAIA 	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1
		Revizia: 0
		Exemplar nr.1

13. Considerați că în timpul consultului și manevrelor v-au fost respectate demnitatea, intimitatea și drepturile? (utilizare paravane, limbaj, etc)
- a) Da
b) Nu
14. Vi s-au adus la cunoștință detalii despre data estimate a externării?
- a) Da
b) Nu
15. Vă rugăm să apreciați calitatea serviciilor enumerate mai jos:
- a) Atitudinea personalului la primire / internare:
1. Foarte bine 2. Bine 3. Nesatisfăcător
- b) Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate:
1. Foarte bine 2. Bine 3. Nesatisfăcător
- c) Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții:
1. Foarte bine 2. Bine 3. Nesatisfăcător
- d) Îngrijirile acordate de către medici:
1. Foarte bine 2. Bine 3. Nesatisfăcător
- e) Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții:
1. Foarte bine 2. Bine 3. Nesatisfăcător
- f) Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții:
1. Foarte bine 2. Bine 3. Nesatisfăcător
16. Ținând cont de cele menționate mai sus cat de mulțumit sunteți / ați fost?
- a) Foarte mulțumit
b) Mulțumit
c) Nemulțumit
17. În cazul în care ați avea nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?
- a) Sigur da
b) Poate
c) Sigur nu

Dacă aveți observații și sugestii cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital vă rugăm să le notați mai jos:

Data completării: _____

Vă mulțumim pentru că prin răspunsurile dumneavoastră ați contribuit la îmbunătățirea calității serviciilor medicale din unitatea noastră!

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

