

ORDIN Nr. 1501/2016 din 19 decembrie 2016  
privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele  
publice

*Text în vigoare începând cu data de 9 august 2021*

*REALIZATOR: COMPANIA DE INFORMATICĂ NEAMŢ*

*Text actualizat prin produsul informatic legislativ LEX EXPERT în baza actelor  
normative modificatoare, publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I, până  
la 9 august 2021.*

### **Act de bază**

**#B:** *Ordinul ministrului sănătăţii nr. 1501/2016, publicat în Monitorul Oficial al  
României, Partea I, nr. 18 din 9 ianuarie 2017*

### **Acte modificatoare**

**#M1:** *Ordinul ministrului sănătăţii nr. 1399/2021*

*Modificările și completările efectuate prin actul modificator sunt scrise cu font  
italic. În fața fiecărei modificări sau completări este indicat actul normativ care a  
efectuat modificarea sau completarea respectivă, în forma **#M1**.*

### **#B**

Văzând Referatul de aprobare nr. VVV 6.268 din 19 decembrie 2016 al  
Compartimentului de integritate din cadrul Ministerului Sănătății,  
având în vedere prevederile **anexei nr. 1** pct. 6 subpct. 6.3. Obiectiv general 3 -  
Consolidarea integrității, reducerea vulnerabilităților și a riscurilor de corupție în  
sectoare și domenii de activitate prioritare, Obiectiv specific 3.1. - Creșterea  
integrității, reducerea vulnerabilităților și a riscurilor de corupție în sistemul public de  
sănătate, acțiunea principală 10 din Hotărârea Guvernului nr. 583/2016 privind  
aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016 - 2020, a seturilor de  
indicatori de performanță, a riscurilor asociate obiectivelor și măsurilor din strategie  
și a surselor de verificare, a inventarului măsurilor de transparență instituțională și de  
prevenire a corupției, a indicatorilor de evaluare, precum și a standardelor de  
publicare a informațiilor de interes public,  
în temeiul **art. 7** alin. (1) și (4) din Hotărârea Guvernului nr. 144/2010 privind  
organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, cu modificările și completările  
ulterioare,

**ministrul sănătății** emite următorul ordin:

### **ART. 1**

(1) Se aprobă implementarea mecanismului de feedback al pacientului în unitățile  
sanitare publice din sistemul de sănătate românesc.

(2) În sensul prezentului ordin, mecanismul de feedback al pacientului reprezintă  
ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacției  
pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin

analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componentă de gestionare a sesizărilor ce privesc incidente de etică și integritate ce au avut loc în spitalul public.

#### ART. 2

În vederea îndeplinirii scopului prevăzut, mecanismul de feedback al pacientului cuprinde următoarele măsuri:

- a) înregistrarea datelor de contact ale pacienților externați de către spitale în baza de date electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informațional unic integrat;
- b) exportarea zilnică a datelor de contact anonimizate de către Casa Națională de Asigurări de Sănătate către Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată și întreținută de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS);
- c) transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în [anexa nr. 1](#) care face parte integrantă din prezentul ordin, către un eșantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital;
- d) prelucrarea și înregistrarea anonimă a opiniilor pacienților externați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului, prin completarea directă a chestionarului de feedback al pacientului;
- e) publicarea trimestrială a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro), administrată de Ministerul Sănătății și dezvoltată și întreținută de STS;
- f) înregistrarea sesizărilor referitoare la integritatea personalului spitalului și transmiterea acestora către autoritățile competente, dacă este cazul;
- g) analiza rapoartelor trimestriale și a sesizărilor primite de la pacienți de către consiliile de etică din componența spitalului;
- h) evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin agregarea răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare, prin intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului.

#### ART. 3

În derularea activităților mecanismului de feedback al pacientului, Ministerul Sănătății are următoarele obligații:

- a) suportă costurile de transmitere și recepționare prin SMS a feedbackului din partea pacienților;
- b) publică pe pagina web a Ministerului Sănătății Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu [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, conform modelului prevăzut în [anexa nr. 2](#) care face parte integrantă din prezentul ordin;
- c) asigură confidențialitatea respondenților conform prevederilor legale în vigoare;
- d) publică trimestrial rezultatele chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro);

e) prin intermediul Compartimentului de integritate informează anual opinia publică cu privire la funcționarea mecanismului de feedback al pacientului, la nivel național;

f) înregistrează sesizările referitoare la integritatea personalului spitalului și le transmite către autoritățile competente, conform pct. 10 din [anexa nr. 1](#) la prezentul ordin.

### **#CIN**

*\*) [Legea nr. 677/2001](#) a fost abrogată prin [Legea nr. 129/2018](#). Conform [art. V alin. \(2\)](#) din [Legea nr. 129/2018](#), toate trimiterile la [Legea nr. 677/2001](#) din actele normative se interpretează ca trimiteri la [Regulamentul \(UE\) 2016/679](#) (Regulamentul general privind protecția datelor) și la legislația de punere în aplicare a acestuia.*

### **#B**

#### ART. 4

Spitalele publice din sistemul de sănătate respectă următoarele proceduri:

a) obțin datele de contact ale pacienților externați (telefon, e-mail) cu respectarea prevederilor [Legii 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;

b) introduc în platforma electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informațional unic integrat datele de contact ale pacienților externați;

c) publică pe pagina web a spitalului și la avizierul public Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu [Legea nr. 677/2001](#)\*), cu modificările și completările ulterioare, conform modelului prevăzut în [anexa nr. 2](#) la prezentul ordin;

d) prin intermediul managerului spitalului au obligația de a promova mecanismul de feedback al pacientului în cadrul fiecărei secții din spital prin afișe al căror conținut este stabilit și comunicat spitalului de Compartimentul de integritate al Ministerului Sănătății.

### **#CIN**

*\*) [Legea nr. 677/2001](#) a fost abrogată prin [Legea nr. 129/2018](#). Conform [art. V alin. \(2\)](#) din [Legea nr. 129/2018](#), toate trimiterile la [Legea nr. 677/2001](#) din actele normative se interpretează ca trimiteri la [Regulamentul \(UE\) 2016/679](#) (Regulamentul general privind protecția datelor) și la legislația de punere în aplicare a acestuia.*

### **#B**

#### ART. 5

Raportările generate de mecanismul de feedback al pacientului sunt utilizate pentru evaluarea satisfacției pacienților, a calității serviciilor oferite de spitale și pentru notificarea incidentelor de integritate, conform prevederilor [anexei nr. 1](#) la prezentul ordin.

#### ART. 6

Compartimentul de integritate din cadrul Ministerului Sănătății, direcțiile de sănătate publică județene și a municipiului București și unitățile sanitare publice duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin.



5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale? nemulțumit;	Notă 1 - 4 1 - Foarte 2 - Nemulțumit; 3 - Mulțumit; 4 - Foarte
multumit	
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	DA/NU
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	DA/NU
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	DA/NU
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	DA/NU
10. (dacă s-a răspuns DA la întrebarea 9) Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	DA/NU

**NOTĂ:**

În cazul în care pacientul răspunde DA la întrebarea nr. 10, Compartimentul de integritate va fi notificat de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului și va intra în legătură cu pacientul pentru a clarifica speța și, după caz, va sesiza autoritățile abilitate.

**#M1**

**ANEXA 2**

## **NOTĂ DE INFORMARE**

### **privind protecția datelor cu caracter personal**

*Datele cu caracter personal sunt informațiile care fie vă identifică, fie permit să fiți identificat. Această notă de informare privind protecția datelor cu caracter personal este redactată în conformitate cu [Regulamentul \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), precum și legislația actuală\*), în scopul de a vă furniza informații cu privire la modul în care datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate.*

*Astfel, Ministerul Sănătății și instituțiile sanitare, fiecare în calitate de operator de date, colectează și prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în scopuri legate de medicina preventivă sau a muncii, de evaluarea capacității de muncă a angajatului, de stabilirea unui diagnostic medical, de furnizarea de asistență medicală sau socială sau a unui tratament medical sau de gestionarea sistemelor și serviciilor de sănătate sau de asistență socială care acționează în interesul persoanei vizate.*

*În vederea îndeplinirii atribuțiilor sale legale, Ministerul Sănătății poate prelucra date cu caracter personal inclusiv în scop de reglementare a modului de organizare și funcționare a sistemului de sănătate și de monitorizare, control și evaluare a activităților instituțiilor sanitare, de a lua măsuri pentru îmbunătățirea calității asistenței medicale acordate populației și în scopuri statistice. Ministerul Sănătății poate realiza aceste scopuri inclusiv prin campanii de solicitare/colectare păreri de la pacienți și foști pacienți ai instituțiilor sanitare. În cazul organizării unor asemenea campanii de solicitare/colectare păreri, Ministerul Sănătății nu va prelucra date cu caracter sensibil (de exemplu, date privind starea de sănătate).*

*Colectăm datele cu caracter personal direct de la dumneavoastră sau de la aparținători. Furnizarea datelor pe care vi le solicităm este necesară pentru îndeplinirea scopurilor menționate mai sus, iar refuzul furnizării acestor date poate duce la dificultăți în funcționarea instituțiilor medicale, precum și organizării și furnizării serviciilor medicale.*

*Datele cu caracter personal privind starea de sănătate [date sensibile conform [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), precum și legislația actuală] sunt protejate conform regulilor stabilite de lege în domeniul drepturilor pacientului și prelucrarea acestor date este permisă cu condiția respectării secretului profesional.*

*Pentru realizarea unuia sau mai multor scopuri dintre cele menționate mai sus putem dezvălui datele dumneavoastră cu caracter personal uneia sau mai multora dintre următoarele categorii de destinatari: dumneavoastră și persoane juridice care prelucrează date pe seama operatorului.*

*Drepturile dumneavoastră legate de prelucrarea datelor cu caracter personal: aveți dreptul de a solicita operatorului accesul la acestea, rectificarea sau ștergerea acestora sau restricționarea prelucrării sau dreptul de a vă opune prelucrării, precum și dreptul la portabilitatea datelor.*

*În plus, aveți dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat, precum și de a vă adresa instanței de judecată competente. Dacă aveți nemulțumiri legate de modul în care prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal, vă puteți adresa Ministerului Sănătății la adresa de e-mail [presa@ms.ro](mailto:presa@ms.ro) sau instituției sanitare care v-a furnizat serviciul medical.*

-----  
*\*) [Legea nr. 190/2018](#) privind măsuri de punere în aplicare a [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările ulterioare.*

*[Legea nr. 363/2018](#) privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în scopul prevenirii, descoperirii, cercetării, urmăririi penale și combaterii infracțiunilor sau al executării pedepselor, măsurilor educative și de siguranță, precum și privind libera circulație a acestor date.*

**#B**

-----