



GVERNUL ROMÂNIEI
Comisia Națională de Acordare a Spitalelor

CAPITOL/REFERINȚĂ 6

“DREPTURILE PACIENTULUI ȘI COMUNICAREA” (DPC)



STANDARD 1 (DPC1):

Planul strategic al instituției are înscrise prevederi referitoare la drepturile pacientului

Nr. crt.	Criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
1.1.	Instituția a adus la cunoștința personalului și a pacienților prevederile legale privind drepturile pacientului	<ul style="list-style-type: none"> - drepturile pacientului sunt afișate în toate sectoarele de activitate ale spitalului: <i>(Da/Nu)</i> - regulile și obiceiurile pe care pacientul trebuie să le respecte pe durata spitalizării sunt afișate: <i>(Da/Nu)</i> - personalul instituției a participat la programe de instruire cu obiective legate de cunoașterea și respectarea drepturilor pacientului: <i>(1 în ultimele 6 luni /1 în ultimele 12 luni /Nu)</i>. - pondere pacienți care își cunosc drepturile din total pacienți chestionați - există cel puțin o ședință a consiliului de administrație privind respectarea drepturilor pacientului în ultimele 12 luni: <i>(Da/Nu)</i> - nou-angajații sunt instruiți în privința drepturilor pacienților: <i>(Da/Nu)</i> - prevederi referitoare la obligația personalului angajat privind dreptul pacienților la respect ca persoane umane înscrise în RI: <i>(Da/Nu)</i>
1.2	Informațiile primare de orientare sunt semnalizate corespunzător la exterior și în interiorul instituției	<ul style="list-style-type: none"> - indicatoare care să direcționeze pacientul către spital: <i>(Da/Nu)</i> - firmă luminoasă vizibilă din exterior: <i>(Da/Nu)</i> - există un plan sugestiv al instituției: <i>(Da/Nu)</i> - accesul pacienților către pavilioane, secții, cabinete, saloane este semnalat vizibil, sunt inscripționate denumirile: <i>(Constant/Uneori/Sporadic sau deloc)</i> - numărul de telefon al spitalului pentru programări, afișat: <i>(Da/Nu)</i> - întreg personalul poartă în permanență ecuson inscripționat cu numele și profesia (ecusonul va fi poziționat în loc vizibil și ușor de citit): <i>(Da/Nu)</i>
1.3	Instituția se preocupă ca informațiile de interes să devină publice	<ul style="list-style-type: none"> - pagină de internet proprie care cuprinde, cel puțin, următoarele informații <ul style="list-style-type: none"> · denumire, localizare, contact, hartă · structura spitalului, · specializare și competențe · persoană de contact · condiții de internare, număr de paturi · servicii medicale oferite: <i>(Da/În construcție/Nu)</i>



		<ul style="list-style-type: none"> - tarife practicate pentru consultații și analize (care nu sunt decontate de casa de asigurări de sănătate) sunt afișate: <i>(Da/Nu)</i> - personalul medical pe fiecare specializare, nominal: <i>(Da/Nu)</i> - pregătirea medicală a personalului de specialitate (primar, specialist, cercetător): <i>(Da/Nu)</i> - nr. de telefon pentru programări și program, afișate: <i>(Da/Nu)</i> - adresă de e-mail pentru întrebări și sesizări, afișată: <i>(Da/Nu)</i> - Informații suplimentare: <ul style="list-style-type: none"> · nr. de pacienți tratați pe an · nr. de examene paraclinice realizate pe an: <i>(Da/Nu)</i> · dotări ale spitalului: <i>(Da/Nu)</i> · instituții partenere pe diverse programe: <i>(Da/Nu)</i> · programe în care instituția este parte: <i>(Da/Nu)</i> · broșură sau pliant de prezentare, existente în diferite zone ale spitalului (ambulatoriu, săli așteptare, camere consultații, saloane): <i>(Există/Nu există)</i>
1.4	Instituția pune la dispoziția pacienților și vizitatorilor un registru de reclamații și sugestii	<ul style="list-style-type: none"> - registru de reclamații și sesizări, existent: <i>(Da/Nu)</i> - registru de reclamații și sesizări, ușor accesibil: <i>(Da/Nu)</i> - toate reclamațiile și plângerile asumate, înregistrate, petenții primind răspuns scris: <i>(Constant/Parțial/Niciodată sau rareori)</i> - responsabil cu colectarea periodică a reclamațiilor și plângerilor: <i>(Pentru întreg spitalul sau fiecare secție/Nu există)</i> - reclamațiile sau plângerile sunt prelucrate statistic: <i>(Da/Nu)</i> - pondere reclamații în totalul pacienților internați în spital - frecvență reclamații sau plângeri pentru sector de activitate sau serviciu furnizat - procedurile de conciliere între pacienți și specialiști organizate de instituție: <i>(Există/Nu există)</i> - sectoarele de activitate implicate în reclamații sau plângeri sunt informate: <i>(Da/Nu)</i>
1.5.	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard.	<ul style="list-style-type: none"> - pliante de informare, broșuri, afișe cu date de prezentare și activitate: <i>(Da/Nu)</i>



STANDARD 2 (DPC2):

Dreptul la îngrijiri medicale este asigurat nediscriminatoriu

Nr. crt.	Criterii	Indicatori
2.1.	Instituția asigură îngrijirile corespunzătoare în toate situațiile de urgență	<ul style="list-style-type: none">- acces și accesabilitate ambulanțe, asigurate: <i>(Da/Nu)</i>- <i>rata redirectionărilor din totalul urgențelor prezentate</i>- <i>nr. pacienți urgențe/ nr. pacienți internați</i> (urgențe internate și urgențe redirectionate)- <i> timp mediu de așteptare urgențe (minute până la consult)</i>- contract cu serviciul de ambulanță, existent: <i>(Da/Nu)</i>- personalul medical de gardă, afișat nominal: <i>(Tot personalul/Numai medicii/Nu există)</i>
2.2	Drepturile persoanelor cu nevoi speciale sunt respectate	<ul style="list-style-type: none">- rampe acces persoane cu dizabilități, existente: <i>(Da/Nu)</i>- există lifturi pentru accesul la fiecare etaj al spitalului: <i>(Da/Nu)</i>- spații de parcare dedicate persoanelor cu dizabilități locomotorii, rezervate și semnalizate prin semn internațional: <i>(Minimum 2spații/1 spațiu/Nu există)</i>
2.3	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	



STANDARD 3 (DPC3):
Pacientul și aparținătorii sunt informați cu privire la condițiile de spitalizare

Nr. crt.	Criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
3.1.	Instituția îndeplinește condițiile pentru comunicarea cu pacienții	<ul style="list-style-type: none"> - un centralizator cu limbile străine cunoscute de angajații spitalului: (<i>Existent/Inexistent</i>) - contract cu firme de traducători autorizați: (<i>Da/Nu</i>) - interpreți autorizați ai limbajului mimico-gestual și ai limbajului specific persoanelor cu surdo-cecitate: (<i>Există/Nu există</i>) - informațiile se aduc la cunoștința pacientului într-un limbaj clar, cu minimizarea terminologiei de specialitate (observare directă, „fals pacient”*) - pondere pacienți care își cunosc diagnosticul din total pacienți eșantion - pondere pacienți care pot numi corect un medicament sau procedură administrat(ă) din pacienți tratați, eșantion
3.2	Accesul la informațiile practice cu privire la sejur este asigurat pentru pacient și aparținători	<ul style="list-style-type: none"> - regulile și obiceiurile pe care pacientul trebuie să le respecte pe durata spitalizării, afișate: (<i>Da/Nu</i>) - consimțământ pentru regulile și obiceiurile din spital, semnat: (<i>Da/Nu</i>) - birou de informare (<i>Da/Nu</i>) - pagină internet și/sau broșură cu informații privind condițiile de admitere și de spitalizare, existente: (<i>Ambele/Numai broșură/Nu există niciuna</i>) - programul de contravizite, afișat: (<i>Da/Nu</i>) - programul de vizitare a pacienților, afișat: (<i>Da/Nu</i>) - sprijin moral și confesional, existent: (<i>Da/Nu</i>) - prevederi specifice în RI, existente: (<i>Da/Nu</i>)
3.3	Informațiile de natura financiar administrativă sunt puse la dispoziția pacientului	<ul style="list-style-type: none"> - condițiile pentru internare (în afara urgențelor, bolilor infecto-contagioase și bolilor psihice acutizate), sunt afișate: (<i>Da/Nu</i>) - tarifele diverselor servicii medicale sunt afișate: (<i>Da/Nu</i>) - decontul pacientului este consemnat sistematic: (<i>Da/Nu</i>) - serviciile cu plată suplimentară, sunt afișate: (<i>Da/Nu</i>)
3.4	Instituția asigură un sistem de informare privind statutul profesional și identitatea personalului medical	<ul style="list-style-type: none"> - pagină de internet și/sau broșură descriptive cu privire la echipa medicală a spitalului: (<i>Da/Nu</i>) - ecuson cu numele și profesia pentru personalul implicat în îngrijirea pacientului (medic, asistent medical, personal auxiliar): (<i>Pentru tot personalul medical/Pentru toți medicii/Doar pentru o parte a personalului medical/Nu există</i>)



3.5	Pacientul este informat cu privire la serviciile sociale de care poate beneficia	<ul style="list-style-type: none"> - listă cu servicii de îngrijiri medicale la domiciliu: <i>(Existentă/Nu există)</i> - listă cu organizații autorizate care asigură servicii medicale de îngrijire la domiciliu: <i>(Da/Nu)</i> - listă cu organizații autorizate care asigură servicii sociale: <i>(Da/Nu)</i> - protocoale cu organizații autorizate agreeate pentru îngrijirea socio-medicală, existente: <i>(Da/Nu)</i>
3.6	Aparținătorii primesc informații cu privire la participarea la îngrijirea pacientului	<ul style="list-style-type: none"> - condițiile de acces pentru aparținători, afișate: <i>(Da/Nu)</i> - implicarea aparținătorilor la îngrijirea unor categorii de bolnavi (inclusiv copii 0 – 16 ani), încurajată: <i>(Da/Nu)</i> - programul de vizitatori, afișat: <i>(Da/Nu)</i> - tarife pentru cazare și masă aparținători, afișate: <i>(Da/Nu)</i> - venituri proprii realizate prin cazarea și hrănirea aparținătorilor pe ultimele 6 luni
3.7	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	<ul style="list-style-type: none"> - birou pentru organizațiile autorizate ce asigură îngrijiri socio-medicale post-externare, existent: <i>(Da/Nu)</i>



STANDARD 4 (DPC4):

Informarea pacientului se face adaptat nivelului de înțelegere

Nr. crt.	Criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
4.1	Informația este furnizată direct pacientului sau reprezentantului său desemnat.	<ul style="list-style-type: none"> - nr. pacienți care își știu motivul medical pentru care sunt internați / nr. total pacienți chestionați - nr. pacienți care declară unul dintre obiectivele pentru care au primit tratamentul / nr. total pacienți chestionați - nr. pacienți care știu un efect advers sau risc pentru medicament sau procedură administrată/nr. total pacienți chestionați - acordul părintelui sau reprezentantului legal pentru tratament acordat minorului, scris și semnat: (Da/Nu) - datele de contract ale aparținătorilor, înscrise în FOCCG: (Da/Nu)
4.2	Pacientul și/sau aparținătorul este informat cu privire la tratamentul propus și a riscurilor acestuia.	<ul style="list-style-type: none"> - pacientul sau aparținătorii primesc informații, cel puțin cu privire la: <ul style="list-style-type: none"> · rata vindecării (Da/Nu) · tipuri de investigații paraclinice pe care instituția nu le execută (Da/Nu) · riscul de escare (leziuni de decubit) (Da/Nu) · nivel de recuperare funcțională (Da/Nu) · riscul de incapacitate post-terapeutică (Da/Nu) · riscul de recidivă (Da/Nu) - ponderea chirurgiei “albe” în secții ortopedie - alternative de tratament propuse, consemnate: (Da/Nu) - valorile normale ale investigațiilor din buletinul de analiză consemnate (Da/Nu) - alternative de intervenții chirurgicale minim invazive versus chirurgia clasică (Da/Nu)
4.3	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard.	



STANDARD 5 (DPC5):

Planul de tratament și investigații este bazat pe consimțământul informat al pacientului

Nr. crt.	criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
5.1.	Instituția respectă procesul de obținere a consimțământului informat, care este cerut pentru toate procedurile medicale	- formular de consimțământ, existent: <i>(Da/Nu)</i> - listă cu procedurile care necesită consimțământul pacientului, concepută: <i>(Da/Nu)</i> - <i>rata consimțământului pe o procedură</i>
5.2	Pacientul este implicat în luarea deciziei privind îngrijirea sa	- <i>nr. FOCC conținând consimțământ/nr. total FOCC eșantion</i> - <i>nr. refuzuri tratament consemnate în FOCC</i> - <i>nr. refuz internare consemnate în registru de consultații</i> - <i>nr. intervenții chirurgicale pentru care exista consimțământ în FOCC/ nr. intervenții în ultimele 30 zile</i> - proceduri privind constituirea comisiei de arbitraj: <i>(Da/Nu)</i> - model de consimțământ pentru cazuri în care pacientul nu are discernământ, existent: <i>(Da/Nu)</i>
5.3	Instituția permite includerea pacienților săi într-o cercetare științifică și învățământ medical numai după obținerea acordului scris al acestuia	- formular specific, existent: <i>(Da/Nu)</i> - <i>nr. consimțăminte scrise/ nr. total pacienți secție clinică</i> - <i>nr. consimțăminte scrise/nr. pacienți implicați în studii</i> - consimțământ special pentru cercetări experimentale: <i>(Da/Nu)</i> - consilii de etică pentru studiul clinic, existente <i>(Da/Nu)</i> - materiale de informare privind studiul clinic pentru pacient <i>(Da/Nu)</i>
5.4	Instituția ia în considerație acordul pacientului minor, în măsura posibilului.	- consimțământul scris al părinților/autorității tutelare - formular de informare și obținerea consimțământului pentru minori, existent: <i>(Da/Nu)</i> - <i>nr. consimțăminte/nr. intervenții chirurgicale neurgente în total eșantion</i>
5.5	Instituția respectă consimțământul reprezentanților legali ai persoanelor adulte care nu-și pot manifesta voința.	- procedură pentru acordul reprezentantului legal al persoanei care nu-și pot manifesta voința sau fără discernământ, existentă: <i>(Da/Nu)</i> - lipsa discernământului documentată în FOCC: <i>(Da/Nu)</i> - consimțământul aparținătorilor pentru persoanele aflate în comă, existent în FOCC: <i>(Da/Nu)</i>
5.6	Instituția respectă dreptul pacientului în legătură cu prelevarea și transplantarea de țesuturi și organe.	- formular prelevare și transplantare țesuturi și organe, existent: <i>(Da/Nu)</i> - refuzul pacientului și (sau) aparținătorilor consemnat în FOCC: <i>(Sistematic/Niciodată sau uneori)</i> - condițiile de prelevare de celule, țesuturi și organe sunt cunoscute de către personalul medical din eșantion: <i>(Da/Nu)</i>



		- acord al aparținătorilor pentru prelevarea de țesuturi și organe în cazul pacienților aflați în moarte cerebrală sau decedați, existent: <i>(Da/Nu)</i>
5.7	Instituția respectă acordul pacientului privind depistarea anumitor boli infecțioase sau genetice.	- consimțământ sau refuz consemnat în FOCG: <i>(Da/Nu)</i> - confidențialitatea privind afecțiunea pacientului HIV/SIDA, bazat pe o procedură: <i>(Da/Nu)</i> - fișe de declarare HIV/SIDA către autoritățile sanitare, respectând confidențialitatea <i>(Da/Nu)</i> - reclamații sau plângeri având acest subiect: <i>(Nu există / Există)</i>
5.8	Instituția se obligă să respecte dorințele aparținătorilor în cazul deceselor, în măsura posibilului	- formular (cerere) scutire de autopsiere, existent: <i>(Da/Nu)</i> - <i>nr. de îmbalsămări / nr. total decese în ultimele 30 zile</i> - <i>nr. solicitări de scutire de autopsiere/nr. total decese în ultimele 6 luni</i>
5.9	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	- acord sau consimțământ pentru tratamente oncologice agresive, existent: <i>(Da/Nu)</i>



STANDARD 6 (DPC6):

Acordarea îngrijirilor trebuie să respecte intimitatea și demnitatea pacientului

Nr. crt.	Criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
6.1	Examinarea pacientului respectă drepturile acestuia la intimitate	<ul style="list-style-type: none"> - spații delimitate (paravane, draperii) în cabinetele de consultație și saloane, existente: <i>(Da/Nu)</i> - sistem de semnalizare luminoasă sau altă modalitate de blocare a accesului în timpul consultației, existent: <i>(Da/Nu)</i> - spații amenajate special pentru consultații individuale, existente: <i>(Da/Nu)</i> - cabine de duș compartimentate, existente: <i>(Da/Nu)</i> - nr. de cabine WC cu uși /nr. de paturi - nr. de cabine WC pentru persoane cu handicap - Nr. saloan, cu 1-6 paturi prevăzute cu grup sanitar propriu - Nr. rezerve cu 1 – 2 paturi prevăzute cu grup sanitar propriu - Nr. dușuri/nr. pacienți - separeuri în saloanele și spațiile de consultație (prin panouri sau draperii), existente: <i>(Da/Nu)</i>
6.2	Instituția are proceduri privind accesul pacientului la bunurile sale	<ul style="list-style-type: none"> - protocol pentru preluarea-predarea obiectelor personale, existent: <i>(Da/Nu)</i> - spații de depozitare a obiectelor personale, existente: <i>(Da/Nu)</i> - program continuu pentru spațiile de depozitare a îmbrăcăminteii pacienților: <i>(Da/Nu)</i> - nr. de noptiere (dulapuri)/nr. de paturi de internare - protocol pentru pacienții din sistemul penitenciar, existent: <i>(Da/Nu)</i> - condiții de internare speciale pentru pacienții ce pot reprezenta un pericol public, stabilite: <i>(Da/Nu)</i>
6.3	Instituția asigură accesul nelimitat al pacientului în incinta spitalului, cu excepția sectoarelor cu risc	<ul style="list-style-type: none"> - prevederile privind sectoarele și zonele interzise accesului public, existente în RI: <i>(Da/Nu)</i> - interdicțiile de acces, semnalizate: <i>(Da/Nu)</i> - libertatea de deplasare a pacientului mobilizabil îngrădită doar de orele de vizită medicală, statuată în reglementările privind obligațiile pacienților: <i>(Da/Nu)</i> - rampe de acces pentru persoanele cu dizabilități, existente: <i>(Da/Nu)</i>



		- linia pentru mână curentă existentă pe culoarele spitalului: <i>(Da/Nu)</i>
6.4	Instituția obține consimțământul pacientului pentru participarea sa în învățământul clinic.	- consimțământ consemnat în FOCG <i>(Da/Nu)</i> - nr. de pacienți care au refuzul consemnat în FOCG - nr. de consimțăminte pentru vizite efectuate de personalul medical aflat în stadii de pregătire în clinică
6.5	Instituția respectă apartenența confesională și facilitează practicarea religiei.	- spațiu de rugăciune multi-confesional, existent: <i>(Da/Nu)</i> - suport spiritual, facilitat: <i>(Da/Nu)</i> - diete speciale pentru respectarea practicilor religioase, existente: <i>(Da/Nu)</i> - înțelegeri cu preoți, îndrumători spirituali, existente: <i>(Da/Nu)</i> - nr. pacienți beneficiind de asistență spirituală/nr. total pacienți eșantion
6.6	Instituția respectă refuzul pacientului la internare sau continuarea tratamentului.	- formular pentru externare pe propria răspundere sau consemnare în FOCG: <i>(Da/Nu)</i> - nr. externări la cerere pe o perioadă dată - nr. refuzuri externare la cerere justificate în FOCG (exemple - situații epidemiologice care nu permit externarea, afecțiuni psihice decompensate etc.): <i>(Da/Nu)</i> - refuzul pacienților de a se interna, consemnat: <i>(Da/Nu)</i> - pacientul ia cunoștință despre riscurilor consecutive refuzului tratamentelor sub semnătură: <i>(Da/Nu)</i>
6.7	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	



STANDARD 7 (DPC7):

Dreptul pacientului privind confidențialitatea informațiilor și a vieții private este respectat

Nr. crt.	Criteria	Modalități de verificare a respectării criteriului
7.1	Instituția garantează pacientului păstrarea anonimului și a confidențialității.	<ul style="list-style-type: none"> - reglementări interne specifice, existente: <i>(Da/Nu)</i> - consimțământul expres al pacientului pentru utilizarea datelor sale din FOCG în scopuri științifice, existent: <i>(Da/Nu)</i> - sistem de codificare a informațiilor cu caracter personal, existent: <i>(Da/Nu)</i> - tipul sau nivelul de informații care pot fi transmise telefonic, reglementat: <i>(Da/Nu)</i>
7.2	Instituția garantează păstrarea secretului profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - accesul la actele medico-legale, reglementat: <i>(Da/Nu)</i> - accesul la informațiile electronice cu privire la pacient, reglementat (parolă pentru personalul medico-sanitar): <i>(Da/Nu)</i> - accesul la investigațiile și procedurile medicale primite de pacient, reglementat: <i>(Da/Nu)</i> - fișele de post cu prevederi specifice: <i>(Da/Nu)</i>
7.3	Accesul mass-media în spital este reglementat	<ul style="list-style-type: none"> - proceduri de acces pentru mass-media, existente: <i>(Da/Nu)</i> - purtător de cuvânt desemnat <i>(Da/Nu)</i> - păstrarea anonimului pacienților și a confidențialității privind internarea și tratamentul său (în absența unui consimțământ scris privind opusul celor de mai sus), asigurat: <i>(Da/Nu)</i>
7.4	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	<ul style="list-style-type: none"> - reglementarea tipului/ nivelului de informații care pot fi transmise telefonic (aparținătorilor)



STANDARD 8 (DPC8):

Pacienții beneficiază de toate serviciile medicale și paramedicale necesare îngrijirii sănătății lor

Nr. crt.	Criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
8.1	Instituția se implică pentru asigurarea de servicii îngrijiri medicale complete	- liste de așteptare și date contact pentru pacienții aflați pe acestea: <i>(Da/Nu)</i> - nr. cereri rambursare a cheltuielilor (cu medicamente, materiale sanitare și investigații), înregistrate - ponderea pacienților cărora li s-au rambursat cheltuielile din nr. total de cereri de rambursare
8.2	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	



STANDARD 9 (DPC9):

Instituția are prevăzut un sistem de preluare și soluționare a reclamațiilor și/sau plângerilor pacienților

Nr. crt.	Criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
9.1	Instituția facilitează exprimarea sugestiilor, reclamațiilor și/sau plângerilor pacienților.	<ul style="list-style-type: none"> - sistem de evidență a sugestiilor, reclamațiilor și plângerilor, existent: <i>(Da/Nu)</i> - nr. sesizări înregistrate în ultimul an / nr. total pacienți internați în ultimul an - nr. de sesizări pacienți internați pe secția selecționată/ nr. total pacienți de pe secția selecționată, în decurs de 6 luni - recipiente închise pentru depunerea reclamațiilor, plângerilor și sesizărilor, existente și accesibile pacienților și vizitatorilor: <i>(Da/Nu)</i>
9.2	Procedurile de conciliere sunt organizate de instituție.	<ul style="list-style-type: none"> - proceduri de conciliere existente la nivelul, consiliului medical etc.: <i>(Da/Nu)</i> - formular de proces verbal de conciliere medic-pacient, existent: <i>(Da/Nu)</i> - chemări în instanță sau acțiuni pe rolul instanțelor de judecată declanșate de pacienți sau aparținători: <i>(Nu există/Există și numărul lor)</i>
9.3	Toate reclamațiile și/sau plângerile pacienților sunt analizate și primesc un răspuns.	<ul style="list-style-type: none"> - comitet de analiză a reclamațiilor, existent: <i>(Da/Nu)</i> - gradul de rezolvare (nr. de reclamații analizate și rezolvate / nr. total reclamații) - nr. de răspunsuri/nr. total plângeri, reclamații - ajustări în practica furnizării de servicii consecutive unor reclamații: <i>(Există și conțau în următoarele (...)/Nu există/Nu este cazul)</i>
9.4	Sectoarele de activitate sunt informate cu privire la toate divergențele cu pacienții.	<ul style="list-style-type: none"> - proceduri de informare a sectoarelor de activitate cu privire la divergențe sau conflicte cu pacienții: <i>(Există/Nu există)</i> - proceduri de punere în aplicare a deciziilor emise de colegiul medicilor, existente: <i>(Da/Nu)</i> - sesiuni ale consiliului etic în care s-au analizat situații conflictuale pacient-personal medical, comunicate cel puțin părților: <i>(Da/Nu)</i>
9.5	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	<ul style="list-style-type: none"> - persoană de contact cu CMR și OAMMR <i>(Da/Nu)</i>



STANDARD 10 (DPC10):

Politica instituției urmărește respectarea drepturilor pacientului, informarea și educarea lui

Nr. crt.	Criterii	Modalități de verificare a respectării criteriului
10.1	Instituția monitorizează respectarea drepturilor pacientului.	<ul style="list-style-type: none"> - chestionarul pacientului conține elemente privind drepturile pacientului: <i>(Da/Nu)</i> - instructaje ale personalului medical privind drepturile pacientului, documentate: <i>(Da/Nu)</i> - datelor cuprinse în chestionarul pacientului, prelucrate și analizate: <i>(Cu periodicitate constantă/ Inconstant/Deloc)</i>
10.2	Instituția se preocupă de respectarea drepturilor pacientului și comunicării cu acesta.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>nr. scrisori medicale/nr. total pacienți vii externați</i> - nr. comunicări medicale către medicul de familie/nr. total pacienți decedați - măsurile de îmbunătățire rezultate în urma prelucrării chestionarelor, luate: <i>(Da/Nu)</i> - adrese de răspuns expediate pe adresa pacienților: <i>(Există/Nu există)</i>
10.3	Instituția aplică și alte modalități pentru îndeplinirea acestui standard	