



APROB:
Director IMSP SCMC "V.Ignatenco"

Alexandru HOLOSTENCO

RAPORT ANUAL PRIVIND EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PE INSTITUȚIE

Administrația IMSP Spitalul Clinic Municipal de Copii "Valentin Ignatenco", pe parcursul anului 2018 au fost înregistrate 12 petiții în cadrul instituției. Din ele sunt 8 *petiții* - referitor la acordarea asistenței medicale și 5 *mulțumiri* - pentru tratamentul acordat copiilor,

În scopul examinării petițiilor au fost instituite comisii de profil pentru elucidarea faptelor descrise în petiții care au solicitat explicații de la persoanele vizate privitor la subiectele abordate.

În toate cazurile examinate Comisional membrii Comisiilor au venit cu concluzii și recomandări de îmbunătățire a activității instituției, informarea mai eficientă și accesul mai adecvat a beneficiării de servicii medicale la informație și documentație medicală.

De asemenea Administrația instituției periodic (săptămânal) evaluează condicele de reclamații situate în fiecare subdiviziune clinică a spitalului.

La fel de comun cu serviciul presă a instituției se monitorizează pagina web și cea de facebook beneficiarii serviciilor medicale oferite de spital pot expune acordul sau dezacordul referitor la existența medicală primită.

Urmarea examinării obiecțiilor parvenite Administrația în toate cazurile a luat atitudine și a atras atenția personalului medical referitor la aspecte de etică medicală conduita, codul vestimentar etic în cadrul desfășurării activității în cadrul spitalului.

Tot odată menționăm că petițiile parvenite au fost ne adevărate sau partial adevărate, nu a necesitat măsuri de sancționare a angajaților, ci numai atragerea atenției personalului asupra unor momente de conduit și abordarea specifică în unele situații mai delicate.