

IMSP SPITALUL CLINIC REPUBLICAN „TIMOFEI MOȘNEAGA”

Raport pentru anul 2018 privind soluționarea plângerilor și reclamațiilor cetățenilor

Total înregistrate – 260 petiții, din ele:

- 4 nu țin de competența SCR, au fost readresate instituțiilor conform competenței.
- 56 petiții au fost direcționate la Comisiile de specialitate ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în vederea prezentării concluziei medicale după caz.

În adresa IMSP SCR „Timofei Moșneaga” au parvenit 200 de petiții:

– 58 au fost depuse în direct la SCR de petiționari;

– 142 readresate SCR de la:

- Parlament - 7;
- Președintele RM – 3;
- Guvern - 2;
- Ministerul Sănătății - 93;
- Altele - 37.

Structura petițiilor:

- Cereri – 140;
- Propuneri – 2;
- Mulțumiri – 43;
- Plângeri – 15 (au fost confirmate faptele expuse în 3 plângeri, iar persoanele vinovate au fost sancționate disciplinar prin ordine pe spital).

Motivul petițiilor:

- asigurare cu medicamente – 0;
- organizarea tratamentului – 81;
- acces la informație – 20;
- tratament peste hotare (inclusiv achitarea tratamentului peste hotare) – 5;
- asigurare cu aparate auditive – 27;
- condiții în SCR (acces, etc.) – 4;
- Resurse umane – etică și deontologie – 35
 - probleme cadre (staj, salarizare, etc.) – 21
- altele (restituirea cheltuielilor pentru medicamente, achitarea tratamentului) - 7.

Subdiviziuni care au fost nominalizate în petiții:

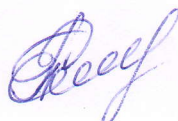
- secția oftalmologie – pentru tratament chirurgical
- secția consultativ-policlinică – pentru asigurare cu aparat auditiv.

Toate petițiile au fost examinate în comisii după competență și în termenii legali au fost expediate răspunsuri în instanțe și autorilor.

Concomitent, pe parcursul anul 2018 în Registrele de reclamații din secțiile spitalicești au fost înregistrate - 403 petiții.

Din ele: plângeri – 2; mulțumiri – 401.

Șef Secția protocol, comunicare și secretariat



Elizaveta Temciuc