

MODUL DE DEPUNERE AL RECLAMAȚIILOR/PETIȚIILOR/SESIZĂRIILOR.

Petițiile, reclamațiile sau sesizările pot fi transmise unitatii noastre sanitare de persoane fizice si juridice astfel:

- prin prezentare la registratura unitatii noastre medicale aflata la etajul 6 al Policlinicii CF din str. Știrbei Vodă, nr. 6, Craiova, jud. Dolj
- prin posta, la adresa str. Știrbei Vodă, nr. 6, Craiova, jud. Dolj;
- pe mail, la adresa: spitalulccfcraiova@yahoo.com, accesand site-ul spitalului respectiv, www.scfcv.ro

În vederea solutionarii petitiilor, reclamațiilor sau sesizarilor este obligatoriu ca acestea sa cuprinda datele de identificare al petiționarului/ reclamantului și adresa fizică sau adresa de email la care se dorește primirea răspunsului.

Conform Art. 7 din Ordonanța 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează potrivit ordonanței anteaminitite.

Înregistrarea reclamațiilor/petițiilor

1. Reclamațiile scrise se vor inregistra in Registrul Unic de Evidenta, cu evidentierea: numarul si data inregistrarii; modul de preluare; numele/denumirea clientului; tip client (casnic/noncasnic); categorie plangere; obiectul plangerii; persoana desemnata pentru raspuns; termen legal pentru raspuns; concluziile analizarii plangerii; masurile stabilite; numar si data raspuns;
2. Reclamațiile comunicate verbal vor primi numar de inregistrare prin consemnare in registrul de reclamatii, numarul de inregistrare va fi comunicat la incheierea apelului telefonic petentului de catre operatorul care a preluat sesizarea.
3. Plângerile pot fi făcute in nume propriu sau prin persoane imputernicite, caz in care se va anexa imputernicirea
4. În scopul soluționării temeinice și legale a cererilor/reclamațiilor individuale ale pacienților/salariaților toate cererile și reclamațiile transmise, electronic sau pe suport de hârtie sau în registru de sugestii sau reclamatii, vor fi inregistrate in registrul de evidenta al documentelor de la secretariatul unitatii si vor fi repartizate de catre conducerea unitatii (managerul sau inlocuitorul de drept al acestuia) la serviciile care au competență în soluținare acestora, cu respectarea termenului legal de solutionare.