

# Reguli de înregistrare și tratare a unei reclamații în cadrul MEDSTAR 2000

1. Reclamația trebuie să prezinte următoarele elemente care să asigure suportul necesar identificării și analizării situației:
  - identificarea datei de formulare a reclamației,
  - identificarea reclamantului cel puțin prin nume și prenume, CNP, semnătură, date de contact (adresă/e-mail/telefon/fax, etc.),
  - descrierea cât mai clară a contextului care a generat nemulțumirea (natura și detalierea clară a obiectului reclamației), identificarea datei/perioadei de desfășurare și a persoanelor implicate.

Nu se iau în considerație reclamațiile anonime sau incomplete.
2. Se recomandă ca reclamantul să specifice modalitatea agreată de primire a notificărilor (poștă, e-mail, fax).
3. Reclamația conținând informațiile de mai sus se înregistrează în registrul de reclamații, urmând a primi număr de înregistrare.
4. Personalul de la secretariat se ocupă de înaintarea reclamației către persoana responsabilă (Manager, Director medical, Șef Laboratorului, Manager Calitate) pentru analiză și decizie privind modul de rezolvare.
5. Personalul MEDSTAR 2000 asigură tratarea adecvată a reclamațiilor prin depunerea unui efort rezonabil în vederea rezolvării acestora într-un timp cât mai scurt posibil.
6. În situația în care problema expusă este mai complexă, iar rezolvarea ei necesită un timp mai îndelungat, responsabilul de problemă va anunța reclamantul, în termen de 10 zile lucrătoare, asupra statusului de rezolvare.
7. Răspunsul final la reclamație se notifică reclamantului în max.30 de zile calendaristice de la formularea reclamației, precizându-se rezultatele analizei și măsurile de rezolvare.
8. În cazul în care, în urma analizării situației expuse, reclamația se consideră a nu fi justificată, aceasta nu se acceptă și se notifică reclamantului în scris motivele respingerii.
9. În cazul în care, în urma răspunsului final, reclamantul nu este mulțumit de modul de rezolvare adoptat, acesta poate recurge la formularea unei contestații adresată Conducerii instituției.
10. Contestația trebuie să conțină, la fel ca reclamația, elemente de asigurare a suportului necesar identificării și analizării situației, precum și motivarea contestării modului de rezolvare.
11. Răspunsul referitor la contestație se notifică reclamantului în cel mai scurt timp posibil, însă nu mai târziu de 30 de zile calendaristice.