

<b>FARMACIA</b> .....	<b>PROCEDURA PRIVIND REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR</b>	<b>EDIȚIA 1</b> <b>Cod:</b> <b>RBPf –</b> <b>PL 12</b>
--------------------------	---	---

	<b>Întocmit</b>	<b>Verificat</b>	<b>Aprobat</b>
Nume/prenume			
Funcție			
Data			
Semnatura			

## **CUPRINS**

1. Definiția procedurii
2. Scop și domeniu de aplicare
3. Definiții, abrevieri
4. Referințe
5. Atribuții și responsabilități
6. Descrierea procedurii
7. Documente

### **1. Definiția procedurii**

Procedura descrie modul în care în Farmacia ..... este asigurată primirea, înregistrarea, validarea, investigarea și rezolvarea reclamațiilor.

### **2. Scop și domeniu de aplicare**

Scopul procedurii este de a asigura servicii de calitate, oferite de Farmacia ... populației. Procedura se aplică în Farmacia ....., de către personalul farmaciei, utilizând documente specifice.

### **3. Definiții, abrevieri**

**Reclamație, sesizare:** exprimarea insatisfacției, adresată verbal, sau în scris prin care solicitantul se referă la nemulțumiri, observații, sau recomandări în legătură cu calitatea unui produs, sau cu serviciile farmaceutice oferite de personalul farmaciei.

**Reclamant, petent:** persoană identificabilă, care a înaintat o reclamație conducerii farmaciei;

**Caiet de sesizări și reclamații:** caiet afișat la loc vizibil în oficina farmaciei, împreună cu instrumente de scris;

**Registrul de înregistrare a reclamațiilor:** registru în care se înregistrează reclamațiile, răspunsul și modul de rezolvare a acestora.

### **4. Referințe**

- Legea nr. 46/2003, drepturilor pacientului;
- Ordinul MS nr.75/2010, pentru aprobarea Regulilor de bună practică farmaceutică;
- Ordinul nr. 408/2010, pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Contractului-cadru, privind condițiile acordării asistenței medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate pentru anul 2011;

- Decizia nr. 2/2009, privind aprobarea Statutului Colegiului Farmaciștilor din România și a Codului deontologic al farmacistului;
- Legea nr. 476/2006, pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 95/2006, privind reforma în domeniul sănătății - Titlurile XIV și XVII;
- Codul deontologic al OAMMR.

## 5. Responsabili și atribuții

Farmacistul șef:

- primește și înregistrează reclamațiile pacienților, clienților farmaciei;
- decide asupra justetei reclamației (validarea reclamației);
- investighează cauzele și motivele care au dus la reclamație;
- ia măsuri, atunci când e cazul, pentru remediere;
- răspunde în termenul legal, în scris, reclamantului privind modul de rezolvare a reclamației;
- păstrează evidența reclamațiilor
- organizează instructaje periodice cu colectivul farmaciei ,în vederea organizării și desfășurării optime a tuturor activităților, însușirea codurilor de conduită pentru personalul de specialitate, pentru prevenirea reclamațiilor;

Farmacist:

- primește reclamațiile de la persoane care au accesat serviciile farmaciei;
- încearcă, în funcție de competență și atribuții să rezolve reclamația;
- înaintează reclamația farmacistului șef, pentru rezolvare, în cazul în care rezolvarea acestora depășesc competențele sale.

## 6. Descrierea procedurii

Procedura descrie modul în care în Farmacia ... .....este asigurată primirea, înregistrarea, validarea, investigharea și rezolvarea reclamațiilor.

Clasificarea reclamațiilor:

Reclamațiile au ca obiect:

- conformitatea unui produs care a fost eliberat în farmacie persoanei care a făcut reclamația;
- neconformități în legătură cu cantitatea de produs eliberată, sau cu taxarea produsului;
- deficiențe ale calității serviciilor oferite de personalul farmaciei;
- atitudinea necorespunzătoare a personalului, neconformă cu reglementările în vigoare;
- deficiențe organizatorice ( dotarea oficinei, durata activităților,

etc). Principii în tratarea reclamațiilor

În tratarea reclamațiilor, personalul farmaciei trebuie să respecte următoarele principii:

- tratarea imparțială și confidențială a reclamației;
- asigurarea dreptului oricărei persoane, careia îi sunt furnizate servicii, de a adresa reclamații;
- respectarea procedurilor legale, privind rezolvarea la timp a reclamațiilor;
- evidența, păstrarea tuturor înregistrărilor privind reclamațiile și a măsurilor corective care s-au aplicat;
- întreprinderea de măsuri preventive și corective în scopul reducerii la maxim a reclamațiilor;

### Înregistrarea reclamației

Personalul farmaciei ,sau farmacistul șef care înregistrează reclamația, urmărește ca aceasta să conțină următoarele date:

- datele de identificare ale reclamantului (nume, prenume, adresă de domiciliu,tf. reprezentant legal);
- datele entității care este recalmată (instituția, personalul, sau o persoană componentă a personalului farmaciei);
- obiectul reclamației;
- data și semnătura reclamantului.

Persoana ,care a primit reclamația, o înregistrează în registrul de reclamații al farmaciei, comunicând farmacistului șef acest lucru și comunică reclamantului numărul de înregistrare.

### Analiza reclamației

Farmacistul șef analizează reclamația cu respectarea principiilor de mai sus și rezolvă reclamația astfel încât răspunsul să fie comunicat în termenul legal.

În analiza pe care o realizează, farmacistul șef discută cu reclamantul, cu persoana/persoanele implicate, analizează împrejurările care au dus la reclamație, drepturile care au fost încălcate reclamantului.

### Rezolvarea reclamației

În urma analizei, farmacistul șef ia una din următoarele decizii:

- respinge reclamația ca neîntemeiată, răspunzând argumentat reclamantului;
- aplică măsuri corective, cu informarea reclamantului asupra măsurilor luate. Acestea pot fi măsuri corective administrative, de organizare mai bună a activității, de restrângere a atribuțiilor persoanei din colectiv care a generat recalmația, de restituire a banilor (în cazul diferențelor la încasarea plății) ,sau de înlocuire a produselor cu neconformități.

### Finalizarea reclamației

Farmacistul șef redactează răspunsul la reclamație și răspunde reclamantului.

### Rezolvarea reclamațiilor care au fost adresate Colegiului Farmaciștilor

În cazul solicitării de către Biroul Consiliului Județean al CFR din România, privind investigarea unei reclamații la adresa farmaciștilor din colectivul Farmaciei ..., farmacistul în cauză și/sau farmacistul șef, după caz, răspund verbal sau în scris în legătură cu reclamația respectivă.

În urma deciziei definitive a Comisiei de disciplina a CFR județean, a Comisiei Naționale de disciplina a CFR ,sau a instanței judecătorești, farmacistul șef aplică măsurile prevăzute în decizie, comunicând forurilor în drept aplicarea lor.

## 7. Documente

- Lista de luare la cunoștință ( ANEXA 1)
- Lista de revizii(ANEXA 2)
- Caiet de sesizări și reclamații
- Registrul de reclamații și de rezolvare a reclamațiilor

Lista de luare la cunoștință(ANEXA 1)

Exemplar Nr.	Destinatar (nume, prenume)	Functia	Data Luării la cunoștință	Semnatura de primire	Data retragerii	Semnatura
		Admin. Farm.sef				
		Farmacist				
		Farmacist				
		Asistent				
		Asistent				

Tabel cu reviziile și modificările aduse procedurii (ANEXA 2)

Nr. rev.	Data	Pagina /paragraful	Cauza actualizată /modificată	Semnatura (FS, MG)
0			elaborare inițială	
1				
2				
3				
4				
5				