

**ORDIN nr. 3.722 din 2 noiembrie 2023**  
pentru modificarea [Ordinului ministrului sănătății nr. 1.501/2016](#) privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice

EMITENT: **Ministerul Sănătății**  
PUBLICAT ÎN: **Monitorul Oficial nr. 1026 din 10 noiembrie 2023**

Data intrării în vigoare: **10 Noiembrie 2023**

Forma consolidată valabilă la data de **14 Noiembrie 2023**

Prezenta formă consolidată este valabilă începând cu data de **10 Noiembrie 2023 până la 14 Noiembrie 2023**

Văzând Referatul de aprobare al Corpului de control al ministrului, prin Serviciul de integritate și politici publice, nr. AR 19.900/2023,

în temeiul [art. 7 alin. \(4\) din Hotărârea Guvernului nr. 144/2010](#) privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, cu modificările și completările ulterioare, ministrul sănătății emite prezentul ordin.

#### ART. I

[Ordinul ministrului sănătății nr. 1.501/2016](#) privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 18 din 9 ianuarie 2017, cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La [articolul 3, litera b\)](#) se modifică și va avea următorul cuprins:

"b) publică pe pagina web a Ministerului Sănătății Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu [Regulamentul \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare, și legislația de punere în aplicare a acestuia, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezentul ordin;"

2. La [articolul 3, litera f\)](#) se modifică și va avea următorul cuprins:

"f) în situația în care pacientul externat sau aparținătorul acestuia răspunde «DA» la întrebarea nr. 8 din anexa nr. 1 și formulează o sesizare Ministerului Sănătății, Serviciul de integritate și politici publice o va primi și o va transmite către autoritățile abilitate."

3. La [articolul 4, literele a\)](#) și [c\)](#) se modifică și vor avea următorul cuprins:

"a) obțin datele de contact ale pacienților externati (telefon, e-mail), cu respectarea prevederilor [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare, și ale legislației de punere în aplicare a acestuia;

c) publică pe pagina web a spitalului și la avizierul public Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu [Regulamentul \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare, și legislația de punere în aplicare a acestuia, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezentul ordin;"

4. [Anexa nr. 1](#) se modifică și se înlocuiește cu anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezentul ordin.

5. [Anexa nr. 2](#) se modifică și se înlocuiește cu anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezentul ordin.

#### ART. II

Serviciul de integritate și politici publice din cadrul Ministerului Sănătății, direcțiile de sănătate publică județene și a municipiului București și unitățile sanitare publice vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

#### ART. III

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Ministrul sănătății,  
Alexandru Rafila

București, 2 noiembrie 2023.

Nr. 3.722.

ANEXA 1

(Anexa nr. 1 la [Ordinul nr. 1.501/2016](#) )

Chestionarul de feedback al pacientului

Mesaj de întâmpinare:

"Ministrul sănătății vă invită să răspundeți anonim și gratuit la 8 întrebări despre internarea dumneavoastră recentă la Spitalul ..... pentru a îmbunătăți serviciile de sănătate. Începeți chestionarul răspunzând cu textul DA la [adresa web] sau la acest SMS."

Întrebare	Opțiuni răspuns
1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	Note de la 1 la 4 1 - Foarte nemulțumit 2 - Nemulțumit 3 - Mulțumit 4 - Foarte mulțumit
2. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	Note de la 1 la 4 1 - Foarte nemulțumit 2 - Nemulțumit 3 - Mulțumit 4 - Foarte mulțumit
3. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	DA/NU
4. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical*?	Note de la 1 la 4 1 - Foarte nemulțumit 2 - Nemulțumit 3 - Mulțumit 4 - Foarte mulțumit
5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	DA/NU
6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	DA/NU
7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	DA/NU
8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	DA/NU
Dacă s-a răspuns DA la întrebarea 8, persoana chestionată va primi următorul mesaj: „Vă mulțumim! Vă rugăm să formulați o plângere** către autoritățile abilitate sau puteți trimite o sesizare la Ministerul Sănătății prin intermediul serviciilor poștale sau la adresa de e-mail: integritate@ms.ro.”	

\* Personalul medical este definit în [anexa la Ordinul ministrului sănătății nr. 1.470/2011](#) pentru aprobarea criteriilor privind angajarea și promovarea în funcții, grade și trepte profesionale a personalului contractual din unitățile sanitare publice din sectorul sanitar, cu modificările și completările ulterioare.

\*\* Conform [art. 288 din Codul de procedură penală](#) „Modurile de sesizare” a organelor de urmărire penală.

ANEXA 2

(Anexa nr. 2 la [Ordinul nr. 1.501/2016](#) )

NOTĂ DE INFORMARE

privind protecția datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal sunt informațiile care fie vă identifică, fie permit să fiți identificat. Această notă de informare privind protecția datelor cu caracter personal este redactată în conformitate cu prevederile [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), ale [Legii nr. 190/2018](#) privind măsuri de punere în aplicare a [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările ulterioare, și ale [Legii nr. 363/2018](#) privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în scopul prevenirii, descoperirii, cercetării, urmăririi penale și combaterii infracțiunilor sau al executării pedepselor, măsurilor educative și de siguranță, precum și privind libera circulație a acestor date, în scopul de a vă furniza informații cu privire la modul în care datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate.

Astfel, Ministerul Sănătății și instituțiile sanitare, fiecare în calitate de operator de date, colectează și prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în scopuri legate de medicina preventivă sau a muncii, de evaluarea capacității de muncă a angajatului, de stabilirea unui diagnostic medical, de furnizarea de asistență medicală sau socială sau a unui tratament medical sau de gestionarea sistemelor și serviciilor de sănătate sau de asistență socială care acționează în interesul persoanei vizate.

În vederea îndeplinirii atribuțiilor sale legale, Ministerul Sănătății poate prelucra date cu caracter personal inclusiv în scop de reglementare a modului de organizare și funcționare a sistemului de sănătate și de monitorizare, control și evaluare a activităților instituțiilor sanitare, de a lua măsuri pentru îmbunătățirea calității asistenței medicale acordate populației și în scopuri statistice. Ministerul Sănătății poate realiza aceste scopuri inclusiv prin campanii de solicitare/colectare de păreri de la pacienți și foști pacienți ai instituțiilor sanitare. În cazul organizării unor asemenea campanii de solicitare/colectare de păreri, Ministerul Sănătății nu va prelucra date cu caracter sensibil (de exemplu, date privind starea de sănătate).

Colectăm datele cu caracter personal direct de la dumneavoastră sau de la aparținători. Furnizarea datelor pe care vi le solicităm este necesară pentru îndeplinirea scopurilor menționate mai sus, iar refuzul furnizării acestor date poate duce la dificultăți în funcționarea instituțiilor sanitare, precum și în organizarea și furnizarea serviciilor medicale.

Datele cu caracter personal privind starea de sănătate [date sensibile conform [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Directivei 95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor), precum și legislației actuale] sunt protejate conform regulilor stabilite de lege în domeniul drepturilor pacientului și prelucrarea acestor date este permisă cu condiția respectării secretului profesional.

Pentru realizarea unuia sau mai multor scopuri dintre cele menționate mai sus putem dezvălui datele dumneavoastră cu caracter personal uneia sau mai multora dintre următoarele categorii de destinatari, persoane juridice implicate, cum ar fi: Casa Națională de Asigurări de Sănătate, Serviciul de Telecomunicații Speciale, Ministerul Sănătății, direcțiile de sănătate publică și unitățile sanitare, care prelucrează date pe seama operatorului.

Drepturile dumneavoastră legate de prelucrarea datelor cu caracter personal: aveți dreptul de a solicita operatorului accesul la acestea, rectificarea sau ștergerea acestora sau restricționarea prelucrării sau dreptul de a vă opune prelucrării, precum și dreptul la portabilitatea datelor.

În plus, aveți dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat, precum și de a vă adresa instanței de judecată competente. Dacă aveți nemulțumiri legate de modul în care prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal, vă puteți adresa Ministerului Sănătății la adresa de e-mail [presa@ms.ro](mailto:presa@ms.ro) sau instituției sanitare care v-a furnizat serviciul medical.

-----