

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 14	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1



Aprobat
Ordin nr. 24-A din 14.01.2026
Directoare GUȚU A.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PO-14 EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR

1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

Nr.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Pintea Ecaterina	Medic specialist	14.01.2026	
1.2	Aprobat	Guțu Alina	Administrator	14.01.2026	

Nr.	Ediția/ revizia	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr.	Scenul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume Prenume	Data primirii	Semnătura
3.1	Aplicare						

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 14	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1



Aprobat
Ordin nr. 24-01 din 14.01.2026
Directoare GUȚU A.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PO-14 EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR

1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

Nr.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Pintea Ecaterina	Medic specialist	14.01.2026	
1.2	Aprobat	Guțu Alina	Administrator	14.01.2026	

Nr.	Ediția/ revizia	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr.	Sconul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume Prenume	Data primirii	Semnătura
3.1	Aplicare						

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 14	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

4. Scopul procedurii:

- 4.1. Stabilire a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției pacienților IMS „Magnific Medbeaty” SRL.
- 4.2. Procedura este supusă unei continue revizii și optimizări, astfel încât ea să permită evaluarea celor mai relevanți factori ai climatului organizațional și furnizarea de date care să permită îmbunătățirea asistenței medicale pacienților.
- 4.3. O consecință importantă care apare în urma aplicării repetate a unui astfel de sistem de evaluare este creșterea încrederii pacienților în personalul medical și a asistenței medicale prestate. Câștigarea încrederii pacienților este unul din obiectivele importante ale managementului unei instituții mai ales în situațiile de criză, în situațiile de conflict latent lucrător medical - pacient.
- 4.4. Aplicarea unei proceduri standardizate de evaluare a satisfacției pacientului - o procedură definită în acord cu factorii identificați - permite obținerea unor informații cheie pentru managementul resurselor umane din cadrul unei instituții.
- 4.5. Analiza procedurii respective permite anticiparea posibilelor probleme sau dificultăți și găsirea unor variante strategice de acțiune.
- 4.6. Un climat organizațional pozitiv, în care majoritatea factorilor care condiționează satisfacția pacienților sunt plasați în zona „climatului performant”, poate facilita o reală performanță individuală și colectivă.

5. Domeniu de aplicare a procedurii:

- 5.1. Prezenta procedură se aplică pacienților IMS „Magnific Medbeaty” SRL

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- 6.1. Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995
- 6.2. Ordinul MS nr. 915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului cadru de organizare și funcționarea Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”;
- 6.3. Regulamentul de organizare și funcționare a prestatorului privat de servicii medicale IMSP „Magnific Medbeaty” SRL.
- 6.4. Regulamentul intern al IMSP „Magnific Medbeaty” SRL.

7. Descrierea prezentei proceduri operaționale

- 7.1. Evaluarea satisfacției pacienților din cadrul IMS „Magnific Medbeaty” SRL se efectuează pe parcursul anului de activitate.
- 7.2. Complectarea Chestionarului de evaluare a satisfacției pacienților este anonimă și binevolă!
- 7.3. Evaluările pacienților se vor realiza cu referire la următorii factori (la necesitate, pot fi modificate prin decizia administratorului):
 - 7.3.1. Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale;
 - 7.3.2. Stilul de management aparatului de conducere;
 - 7.3.3. Climat psihologic;
 - 7.3.4. Comportamentul angajaților instituției față de pacienți;
 - 7.3.5. Nivelul sanitar în cadrul salonului, centrului.
- 7.4. Acțiunile de evaluare și monitorizare se vor desfășura pe parcursului anului curent.

