

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA

PROCEDURA OPERATIONALA

RELATIA CU CLIENTUL

COD PO-03-01

STANDARDE DE REFERINTA: SR EN ISO 9001:2008

EDITIA: 1

REVIZIA: 1

**DIFUZAT IN REGIM CONTROLAT. EXEMPLAR NR.....
INFORMATIV**

Destinatar.....

ELABORAT,
Sef Serviciu Financiar-contabil



VERIFICAT,
RMSC,
Pituh Florentina

APROBAT,
MANAGER
Dr. Ec. Negoescu Daniel



Data aprobarii/aplicarii:

Avertisment: Documentul de fata este proprietatea Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea
Utilizarea, reproducerea completa sau partiala si difuzarea prezentului document fara
acordul scris al managerului Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea constituie o violare a
drepturilor de autor si va fi sanctionata conform legislatiei in vigoare.
Copiile sunt numerotate si tinute sub control.

Cod: F-PS-01-01
Editia 1/revizia 1/01.04.2014

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 2 din 12
--	--	---

INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. crt.	Ed/Rev/ Data	Continut sumar sau identificare	Elaborat	Verificat	Aprobat
			Functie, nume, prenume, semnatura	Functie, nume, prenume, semnatura	Functie, nume, prenume, semnatura
1	Ed 1/Rev 0 05.10.2011	Elaborare PO-03 in Ed.1, Rev.0	Sef Serviciu Financiar-contabil	Reprezentant Management Sistem Calitate	Manager Dr. Ion Popescu
2	Ed 1/Rev 1 01.04.2014	Managementul a luat la cunostinta documentatia inocmita in conformitate cu SR EN ISO 9001:2008 Schimbare codificare procedura din PO-03 in PO-03-01	Sef Serviciu Financiar-contabil <i>gll</i>	Reprezentant Management Sistem Calitate <i>Pop</i>	Manager Ec. Negoescu Daniel <i>[Signature]</i>

Cod: F-PS-01-02
 Editia 1/revizia 1/01.04.2014

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 3 din 12
--	--	---

1. SCOP

Procedura descrie activitatile desfasurate pentru analiza cerintelor clientilor (pacienti si medici trimitatori) si cerintelor legale si reglementare referitoare la serviciile medicale spitalicesti si de ambulatoriu pentru a stabili daca acestea sunt complet definite si daca Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea are capabilitatea sa le realizeze.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplica de catre Directorul medical, Sef Serviciu Financiar contabil, compartiment juridic in colaborare cu alte compartimente implicate, atunci cand urmeaza sa se transmita o oferta, sau sa se incheie contracte de furnizare servicii de asistenta medicala.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 3.1. MSMC-01 Manualul Sistemului de Management Calitate, editia 1, rev.0
- 3.2. SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al Calitatii. Cerinte.
- 3.3. SR EN ISO 9000: 2006 - Sisteme de managementul calitatii. Principii fundamentale si vocabular.
- 3.4. SR EN ISO 9004/2010 - "Conducerea unei organizatii catre un succes durabil. O abordare bazata pe managementul calitatii"
- 3.5. Ordonanta 34/2006 actualizata la data de 02.07.2010 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune lucrari publice si a contractelor de concesiune servicii.

4. TERMENI SI DEFINITII

4.1. Definitii

Termenii utilizati si definirea acestora este conform cu SR EN ISO 9000:2006 si MSMC-01.

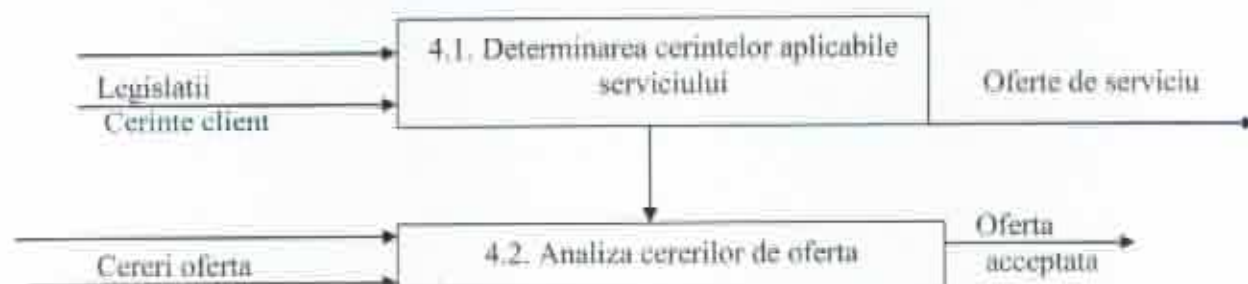
4.2. Prescurtari

SMC - Sistem de Management Calitate

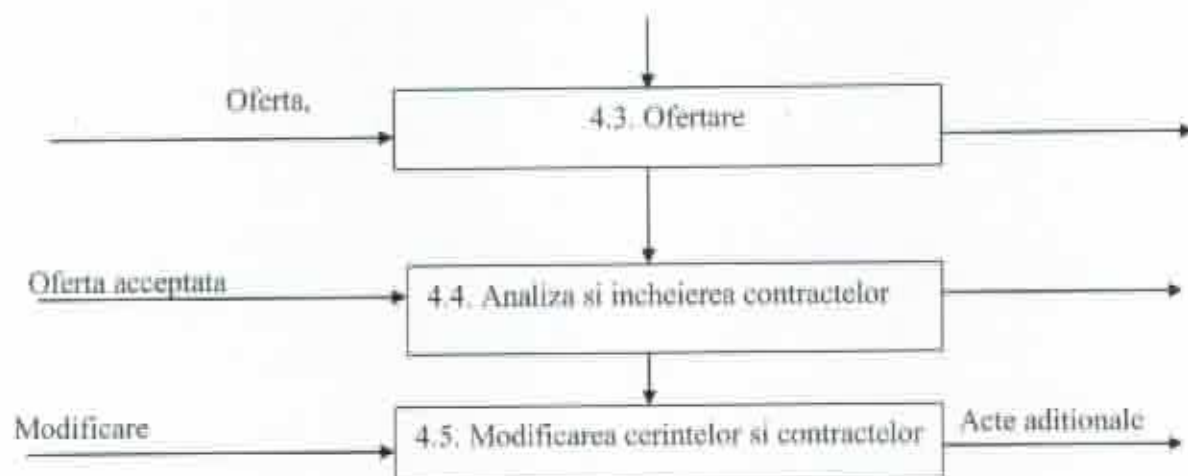
RSMC - Responsabil Sistem Management Calitate

RMSC - Reprezentant Management sistem calitate

5. SCHEMA DE FLUX A PROCESULUI



SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 4 din 12
-------------------------------------	---	---



6. DESCRIEREA ACTIVITATILOR

6.1. Generalitati

Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea efectueaza urmatoarele tipuri de activitati:

1. activitati medicale spitalicesti
2. activitati medicale in ambulatoriu, care sunt:
 - servicii medicale de specialitate in cadrul ambulatoriului, conform contract cadru cu CNAS
 - servicii medicale de specialitate cu plata
 - solutionarea urgentelor medico-chirurgicale

6.2. Determinarea cerintelor referitoare la servicii

Sunt disponibile documente cu informatii relevante despre serviciile medicale oferite de catre Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea pe site-ul spitalului.

Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea determina cerintele specificate de catre client, inclusiv cerintele referitoare la activitatile de asistenta medicala post externare si post prescriptie medicala, cerintele legale si cele reglementate din legislatia in vigoare specifica aplicabile serviciilor de asistenta medicala oferite de spital, cerintele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificata, intentionata (exemplu cerinte CNCAN), precum si orice alte cerinte suplimentare considerate necesare de catre spital si care sunt formulate in Bilet de trimitere in care medicul trimitator formuleaza serviciul medical solicitat, comenzi de efectuare servicii medicale, contracte.

Activitatile post externare si post prescriptie medicala includ actiunile efectuate de Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea atunci cand pacientul se prezinta la control.

Cerintele privind contractarea de servicii medicale sunt cuprinse in Normele metodologice de aplicare a contractului cadru, in care se prezinta conditiile de contractare; se face fundamentarea contractului pe baza structurii de paturi, de personal, de activitati desfasurate DRG, spitalizare de zi, spitalizare continua, ambulatoriu pe cabinete, in centrul de hemodializa; pentru fiecare activitate se face fundamentare; evaluare cazuri pe 5 ani, spitalizare tarif/zi cronici.

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 5 din 12
--	--	---

La termenul solicitat de CNAS se depune contractul cadru la CNAS si se negociaza functie de bugetul CAS (cu inchere de PV de negociere). Negocierea se face pe activitati medicale.

6.3. Analiza cerintelor referitoare la serviciul medical

Analiza cerintelor referitoare la serviciul de asistenta medicala ce va fi prestat de catre Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea se efectueaza inainte de acceptarea unor solicitari, comenzi, transmiterea unor oferte sau incheierea unor contracte astfel:

-pentru contracte: se analizeaza cerintele pe Fisa de analiza a cererii de oferta/comenzii/contractului, formular cod F-PO-03-01 de catre Comitetul director (format din directorul medical, manager si director financiar contabil); se avizeaza de catre Serviciul Financiar-Contabilitate si vizeaza de Controlul financiar preventiv.

-pentru solicitari directe sau bilete de trimitere se analizeaza la fiecare sectie/ compartiment de catre medicul de specialitate, analiza consemnata prin programare pacient pentru asistenta medicala si inregistrarea acestuia in Registrul de consultatii.

Se analizeaza:

-continutul solicitarii si daca aceasta se incadreaza in activitatile de asistenta medicala ale Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea

-daca exista capacitatea Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea de a asigura serviciul medical solicitat

Analiza solicitarii serviciului medical de specialitate presupune:

-continutul solicitarii din biletul de trimitere de la medicul de familie, medic specialist si daca aceasta se incadreaza in activitatile de asistenta medicala ale Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea

-daca exista capacitatea Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea de a asigura serviciul medical psihiatic solicitat

-daca spitalul are capacitatea de a asigura costurile tratamentului medical (in cazul serviciilor medicale de spitalizare).

6.4. Intocmire si avizare proiect de contract

Pentru solicitarea de incheiere contracte pentru prestari servicii de asistenta medicala, dupa analiza, se incheie contract.

Pentru cererile de oferta, dupa analiza si acceptare, se transmite oferta.

Daca oferta este selectata se procedeaza in incheierea contractului.

La incheierea contractului se analizeaza daca conditiile din oferta sunt respectate sau care sunt termenii de negociere ale unor diferente. Eventualele diferente se analizeaza ca si oferta initiala privind posibilitatile de realizare.

6.5. Aprobare contract

In cazul contractelor incheiate cu CAS, dupa negociere se incheie contractul. Contractul se semneaza de catre Comitetul director format din Manager, Director medical, sef serviciu Financiar Contabil si jurist; se vizeaza de controlul financiar preventiv.

Dupa aprobarea contractului, se stabilesc detalii legate de colaborare. Contractul va fi insotit de anexe cu serviciile medicale ce urmeaza a fi prestate.

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 6 din 12
--	--	---

In etapa actuala Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea are incheiate contracte cu CAS pentru activitati medicale spitalicesti, pentru activitati medicale in ambulatoriu, pentru hemodializa; sunt incheiate contracte pe programe de sanatate (TBC), contracte cu DSP – program de sanatate, precum si cu Institutul Mina Minovici pentru servicii de medicina legala.

6.6. Modificarea contractului

Modificarile contractelor se realizeaza prin acte aditionale la contract. Acestea sunt analizate in aceleasi conditii si urmeaza aceiasi curs de avizare si aprobare ca si contractul initial.

Atunci cand modificarile sunt importante se pot incheia contracte noi.

Daca la realizarea activitatii se identifica neconformitati, acestea se trateaza in conformitate cu prevederile procedurii PS-04 "Controlul produs/serviciu neconform" si PS-05, Actiuni corective.

Evidenta contractelor de realizare de servicii medicale se tine in se tine in Registrul de evidenta comenzi/contracte cod R-PO-03-01, anexa 2.

6.7. Analiza cererilor de oferta

Cererile de oferta se primesc la Serviciul statistica medicala, sunt avizate de catre stacian si se transmit spre analiza directorului medical/managerului.

Cererea de oferta se analizeaza de catre directorul medical impreuna, dupa caz cu seful compartimentului, din punct de vedere al posibilitatilor de realizare a cerintelor din aceasta cerere.

Directorul medical raspunde in scris la cererea de oferta. Raspunsul este semnat de Directorul medical si aprobat de catre manager, este indosariat in dosarul de cereri de oferta, alaturi de cererea de oferta.

Pentru cererile de oferta cu participare la concursuri de oferte sau licitatii publice, oferta se intocmeste conform prevederilor caietului de sarcini, fisei de date a achizitiei, OUG 34/2006 cu modificarile ulterioare.

Daca oferta este selectata se procedeaza in incheierea contractului tot conform caietului de sarcini si reglementarilor in vigoare.

La incheierea contractului se analizeaza daca conditiile din oferta sunt respectate sau care sunt termenii de negociere ale unor diferente. Eventualele diferente se analizeaza ca si oferta initiala privind posibilitatile de livrare.

7. RESPONSABILITATI

7.1. Manager

-aproba cererile de oferta

-analizeaza contractele pe fisa analiza a contractului

-negociaza si incheie contractul de furnizare de servicii medicale cu Casa de Asigurari de Sanatate, in conditiile stabilite in contractul-cadru privind conditiile acordarii asistentei medicale in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate;

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 7 din 12
--	--	---

-poate incheia contracte de furnizare de servicii medicale cu casele de asigurari de sanatate private;

-poate incheia contracte cu Directia de Sanatate Publica Judeteana Tulcea in vederea derularii programelor nationale de sanatate si desfasurarii unor activitati specifice, in conformitate cu structura organizatorica a acestora;

-poate incheia contract cu institutul de medicina legala din centrul medical universitar la care este arondat pentru asigurarea drepturilor salariale ale personalului care isi desfasoara activitatea in cabinetele de medicina legala din structura acestora, precum si a cheltuielilor de natura bunurilor si serviciilor necesare pentru functionarea acestor cabinete;

7.2. Director medical

-analizeaza impreuna cu managerul cererile de ofere de servicii medicale si contractele

-semneaza contractul de prestari servicii medicale si ofertele spitalului pentru activitati medicale spitalicesti si ambulatorii

7.3. Sef sectie/compartiment

-analizeaza biletul de trimitere

-consemneaza rezultatul analizei prin inregistrarea pacientului in Registrul de consultatii si programarea pentru internare/consult in ambulatoriu

7.4. Sef Serviciu Financiar Contabil

-participa la analiza contractului

-avizeaza contractul

-inlocuieste fundamentarea pe activitati conform metodologiei de aplicare a contractului cadru

7.5. Jurist

-participa la analiza contractului

-avizeaza contractul din punct de vedere al legalitatii

7.6. Control financiar preventiv

-avizeaza toate contractele de prestari servicii oferite de spital

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 8 din 12
--	--	---

8. INREGISTRARI

Inregistrarea	Suport	Completeaza	Loc de pastrare	Durata
Cerere oferta	Hartie	Client	Serviciul Financiar contabil	5ani
Fisa de analiza a cererii de oferta/comenzii/contractului	F-PO-03-01	Manager Sef sectie/ compartiment	Serviciul Financiar contabil	5 ani
Contract de prestare servicii medicale	F-PO-03-02	Client si comitet director	Serviciul Financiar contabil	5 ani
Act aditional la contract	F-PO-03-03	Client si manager	Serviciul Financiar contabil	5 ani
Oferte	Hartie	Manager Director medical	Serviciul Financiar contabil	5 ani
Raportul de neconformitate actiuni preventive/corective produs, serviciu	F-PS-04-01	RSMC	RSMC	5 ani
Bilet de trimitere	Hartie	Medic trimitator	Arhiva	5 ani
Registrul de evidenta comenzi/contracte	R-PO-03-01	Secretar	Serviciul Financiar-contabil	5ani

9. ANEXE

- 9.1. Anexa 1 - Model Fisa de analiza a cererii de oferta/comenzii/contractului, cod F-PO-03-01
- 9.2. Anexa 2 - Model Contract de prestare servicii medicale, cod F-PO-03-02
- 9.3. Anexa 3 - Model Act aditional la contract, F-PO-03-03
- 9.4. Anexa 4 - Model Registrul de evidenta comenzi/contracte, R-PO-03-01

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 9 din 12
--	--	---

ANEXA 1

Model de formular Fisa de analiza a cererii de oferta/comenzii/contractului,

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA

FISA DE ANALIZA A CERERII DE OFERTA/COMENZII/CONTRACTULUI

Nr. data.....

Cod F-PO-03-01ed.1 rev.0

DATE PRIVIND CEREREA DE OFERTA/COMANDA/CONTRACTUL

Client:

Nr. cerere de oferta/comanda/contract:

Cerinte client:

Compartimentul/ Functia care analizeaza	Nume si prenume	Data	Semnatura	Observatii

Reprezentant SJUT

Reprezentant beneficiar

DATA

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 10 din 12
--	--	--

Anexa 2

Model Contract de prestare servicii medicale

Contract de prestare servicii medicale

Cod F-PO-03-02, editia 1, rev.0

MODEL PROPRIU

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 11 din 12
--	--	--

Anexa 3

Model Act aditional la contract

ACT ADITIONAL LA CONTRACT

Cod F-PO-03-03, editia1, rev.0

MODEL PROPRIU

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU CLIENTUL COD PO-03-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 12 din 12
--	--	--

Anexa 4

Model Registrul de evidenta comenzi/contracte

REGISTRU DE EVIDENTA COMENZI/CONTRACTE

Cod R-PO-03-01, Ed.1 Rev.0

Nr. crt.	Data	Nr. Contract	Denumire client	Continut sumar	Obs.