

GHIDUL PACIENTULUI

Istoricul unitatii noastre

Înființat în 1970, Spitalul Judetean de Urgenta Slobozia este singurul spital de urgenta din judet și reunește peste 700 de angajați.

În anul 1960, Marcel Pătrășcanu - directorul spitalului - a fost principalul consultant în cadrul unei comisii care a dezbătut pentru prima dată proiectul construirii unui spital modern în Slobozia.

Proiectul a intrat în atenție în anul 1964, iar în anul 1965 a început construcția sa, fiind dat în folosință ca spital județean în anul 1970. Era perioada în care asistența medicală lua amploare în Slobozia și prin creșterea numărului de dispensare urbane, de întreprindere și școlare. Noul spital a avut un parcurs ascendent, de la 420 de paturi la inaugurare, ajungând în anul 1984 la 676 de paturi (peste 25.000 de bolnavi internați), în anul 1989 numărul paturilor ajungând la 707 (29.700 de bolnavi spitalizați). În prezent spitalul se află în stadiul de extindere, construindu-se o nouă secție de primire de urgențe (UPU).

Misiunea noastră

Personalul medico-sanitar din unitatea noastră se obligă :

- ✚ Sa respecte demnitatea vieii umane.
- ✚ Sa manifeste compasiune si sa îngrijeasca fara discriminare.
- ✚ Sa sustina perfectiunea si profesionalismul prin educatie, cercetare si evaluare.
- ✚ Sa promoveze calitatea, echitatea si responsabilitatea.

Valorile noastre

- ✚ Respectul pentru pacienți
- ✚ Îmbunătățirea continuă a calității îngrijirilor
- ✚ Profesionalismul
- ✚ Confidențialitatea
- ✚ -Munca în echipă

Cum poti ajuta tu personalul medical sa te ajute pe tine?

Va gânditi asadar sa veniti la URGENTA pentru ca ati suferit un accident sau aveti o problema medicala pe care o apreciati urgenta ?

Scopul acestor recomandari este sa va ofere informatii care va pot fi de folos.

S-a observat ca din ce în ce mai multe persoane apeleaza la serviciile Unitatii de Primire Urgente ceea ce demonstreaza încrederea populatiei în serviciile oferite de acest compartiment din cadrul spitalului nostru.

Este important ca înainte luarii hotarârii de a va deplasa la U.P.U. sa va gânditi daca este locul cel mai potrivit în care sa veniti pentru tratamentul necesar dumneavoastra.

Sigur, daca ati suferit un accident sau aveti o alta urgenta medicala ar trebui sa veniti imediat la U.P.U. pentru tratament – cu ambulanta daca e necesar. Caracterul de “URGENT” al necesitatii dumneavoastra medicale îl stabiliți dumneavoastra însiva. Nu va va acuza nimeni daca ati supraevaluat urgenta.

Totusi daca va gânditi ca problema dumneavoastra este mai putin urgenta ar fi mai potrivit sa va contactati medicul de familie. El va cunoaste mai bine si împreuna cu el veti putea lua decizia cea mai buna.

În cazul în care totusi ati venit direct la U.P.U. si dupa consultatie medicul constata ca afectiunea dumneavoastra nu necesita internarea si nu trebuie sa ramâneti în spital ar fi bine daca ati fi însotit sau ati avea mijloacele necesare de a va deplasa acasa.

Pentru stiinta dumneavoastra:

- ✚ Când va adresati medicului de la U.P.U., daca luati medicamente fie prescrise de un medic fie “alternative” va ajuta daca aveti cu dumneavoastra în orice clipa o copie a retetei sau ambalajul, eventual sa cunoasteti dozele (numarul tabletelor) pe care le luati. Un bilet de iesire din spital, ultimele investigatii (analize) pe care le-ati facut , o scrisoare medicala s.a. sunt lucruri pe care trebuie sa le stim.
- ✚ Daca sunteti consultat de un medic de la Urgenta, uneori acesta trebuie sa va trimita înapoi la medicul de familie sau la cabinetul unui medic specialist. Acest lucru se poate întâmpla deoarece este necesara consultarea de catre un specialist si aceasta nu poate fi efectuata la Unitatea de Primire Urgente. Cabinetele medicilor specialisti se afla în Ambulatoriul Integrat al Spitalului. Daca starea dumneavoastra este un caz de urgenta, atunci, dumneavoastra veti fi transportat la medicii specialisti de catre personalul Unitatii de Primire Urgente sau se va solicita prezenta acestuia la U.P.U.

In caz de accidente!

Daca aveti o rana, curatati-o daca se poate la robinet si acoperiti-o cu un material curat – prosopul de hârtie pentru bucatarie este absorbant si la îndemâna. Daca sângerarea este abundenta, presati cu putere. Daca sângerarea este de necontrolat si aveti o stare de lesin din cauza sângelui pierdut (nu numai din cauza ca îl vedeti) sunati la 112.

Personalul va va întreba daca sunteti vaccinat împotriva tetanosului. Este bine sa va vaccinati preventiv la medicul de familie. În cazul unui eventual accident, acest lucru este foarte folositor.

Ranile la membrele superioare: îndepartati orice bijuterie de pe deget întrucât acesta se poate umfla.

Ranile la membrele inferioare: purtati haine potrivite pentru a facilita examinarea piciorului.

În ambele cazuri puneti o pungă cu gheață întrucât reduce umflătura și durerea. Luați o pastilă contra durerii de care aveți prin casă și de care ați mai utilizat și în alte cazuri și a avut efect asupra dumneavoastră.

În cazul unei stări de urgență, deplasați-vă imediat la spital la Unitatea de Primire Urgente.

Dacă se întâmplă să aveți nevoie de un medic specialist, chirurg, ginecolog etc. și puteți suporta starea în care vă aflați, cel mai potrivit este să vă consultați medicul de familie. Acesta va face direct aprecierea corectă. Medicii de familie oferă o soluție sau o alternativă chiar și postoperator. Această cale vă scuteste de drumuri inutile la spital.

Totuși, dacă aveți trimitere de la medicul de familie ca să fiți consultat de un medic specialist, va veți adresa în Ambulatoriul Integrat de Specialitate, dar s-ar putea să aveți de așteptat, mai ales dacă mai mulți pacienți au fost trimiși și se află aproximativ în același timp în atenția specialistului respectiv. Am dori să consultăm pe toată lumea imediat dar câteodată acest lucru nu este posibil. În astfel de condiții vă rugăm să aveți răbdare. Personalul medical al unității noastre va examina totuși pe oricine apelează la el.

Proceduri de internare

Documente necesare la internarea în spital:

- ✚ bilet de internare de la medicul de specialitate din Ambulatoriul de Specialitate
- ✚ buletin de identitate;
- ✚ adeverința de salariat pentru persoanele încadrate în câmpul muncii sau după caz, cupon de pensie (pentru pensionari), cupon de somaj (pentru someri), adeverința de elev/student (pentru elevi/studenți)
- ✚ adeverința de ajutor social, pentru persoanele care primesc ajutor social;
- ✚ pentru gravidele și lehuzele care nu plătesc asigurări sociale de sănătate, adeverința de la primărie din care să rezulte că nu realizează nici un venit;

În majoritatea cazurilor când acestea nu presupun o situație urgentă, internarea în unitatea noastră se face pe baza de trimitere din partea medicului de familie sau din partea medicului specialist din Ambulatoriul de specialitate.

În Unitatea de Primire Urgente sosesc pacienții cu o patologie gravă ce necesită internarea în regim de urgență, acest lucru fiind decis de medicii specialiști din cadrul acestui compartiment în colaborare cu medicii de gardă din secțiile spitalului nostru.

Este important să respectați orice instrucțiune specială pe care o primiți în legătură cu internarea dvs.; la solicitarea personalului vă rugăm să puneți la dispoziție datele de identitate corecte precum și actele ce demonstrează calitatea dvs. de asigurat.

In timpul spitalizarii, s-ar putea sa fie necesar transferul dvs. intre sectii. Acest lucru se va realiza cu scopul de a imbunatati calitatea ingrijirii dvs. sau a altor pacienti din spital. Facem apel la cooperarea dvs. in aceasta privinta. In cazul spitalizarilor de zi va atragem atentia ca acestea se fac pentru o procedura sau interventie chirurgicala minora ce nu necesita spitalizare in regim continuu deci nici costurile hoteliere nu se regasesc in cadrul acestui tip de spitalizare.

Obiecte necesare la internare

- ✚ Medicatia curenta completa, inclusiv medicamentele naturiste sau fara prescriptie pe care le luati, astfel încât sa avem o imagine completa a anamnezei dumneavoastra.
- ✚ Obiectele si materialele necesare igienei dvs. personale in spital:
 - ✚ Crema si aparat de barbierit ;
 - ✚ Pieptene si perie de par ;
 - ✚ Prosop, burete si sapun ;
 - ✚ Periuta si pasta de dinti ;
 - ✚ Pijamale / camasa de noapte ;
 - ✚ Halat si papuci ;

Daca nu le detineti, sau le-ati uitat acasa, sau nu le-ati putut aduce datorita starii dvs. de urgenta, ele pot fi aduse cat mai repede de un apartinator, sau pot fi cumparate cu preturi accesibile de la magazinele acreditate de spital sa comercializeze astfel de materiale in perimetrul sau.

Pijamale / camasa de noapte , halat si papuci puteti primi la internare si de la garderoba spitalului

✚ Obiectele de valoare nu se pastreaza cu dvs. in spital: **Spitalul nu îi asuma responsabilitatea pentru obiectele de valoare ca de exemplu bani, bijuterii si alte bunuri personale.** Pacientii sunt rugati sa trimita acasa prin intermediul rudelor bunurile personale, inclusiv obiectele de valoare, bijuteriile si documentele importante. Pastrati numai sume mici de bani (suficienti pentru cheltuieli zilnice, sau eventual pentru acoperirea cheltuielilor ocazionate de drumul de intoarcere de la spital acasa).

✚ Nu uitati! Comunicati personalului spitalului numele, adresa si numarul de contact ale rudei dvs. cea mai apropiata.

Proceduri de externare

Momentul si ziua externarii va vor fi anuntate cu o zi inainte de medicul curant , lucru ce va permite sa va puneti la punct cu cele necesare externarii:

Anuntati-va familia sau ruda cea mai apropiata de externarea dvs.. Daca nu aveti mijloace personale (telefon mobil) pentru acest lucru, solicitati ajutorul personalului spitalului;

Solicitati biletul de externare si Scrisoare Medicala – cu care urmeaza sa va prezentati la medicul de familie pentru inregistrare si eliberarea eventualelor retete medicale . Pentru ce anume este medicatia, cat de des si pentru cat timp trebuie sa o luati ? Daca aveti nelamuriri , intrebati medicul curant inainte de a pleca.

Aveti nevoie de un certificat medical pentru angajatorul dvs. ? Nu uitati sa solicitati acest lucru inainte de externare.

Interesati-va daca aveti nevoie de o programare la Ambulatoriu sau de tratament prelungit ; Anuntati-va furnizorul de servicii medicale / ingrijiri la domiciliu de faptul ca vi se va face externarea .

Reguli de vizitare

Grija fata de pacieni este prima preocupare a spitalului nostru. Pentru a optimiza serviciile medicale si de asistenta , vizitarea pacienilor este limitata la un anumit program si de aceea îi rugam pe pacieniti si pe vizitatori sa respecte orele de vizita dupa cum urmeaza:

MARTI: 14.00 – 16.00

JOI: 14.00 – 16.00

DUMINICA: 14.00 – 16.00

✚ In afara orelor de vizita taxa este de 5 lei

Vizitele care se fac în afara acestui program, numai in cazuri speciale, pot fi stabilite cu personalul medical al sectiei (medicul sef de sectie, medicul curant, sau asistenta de salon).

În interesul securitatii, combaterii si prevenirii incendiilor si din cauza spatiului redus al sectiei, uneori vizitatorilor li se poate cere sa praseasca spitalul. Doar cel mult doua persoane pot vizita un pacient în acelai timp. Aceasta problema ramâne la decizia medicului sef al fiecarei sectii.

Copiii care își viziteaza rudele în spital trebuie sa fie însoiti si supravegheati tot timpul de catre un adult.

Vizitatorilor li se va cere sa plece imediat dupa ora 20:00 si numai prin holul principal de la intrare, astfel încât sa se permita personalului sa pregateasca pacienii pentru noapte.

Vizitatorilor si rudelor li se cere sa sprijine personalul pentru a se asigura ca toti vizitatorii pleaca în momentul în care li s-a cerut acest lucru.

Vizitatorilor li se cere sa ia la cunostinta regulile de igiena a mâinilor si sa accepte sfaturile personalului din spital în legatura cu protocolul de tinere sub control a infectiilor, ca de exemplu gastroenterita virala (sa poarte îmbracaminte de protectie pe care au primit-o de la dispecerat cand au intrat in spital, sa se spele pe mâini etc.). Daca sunteti racit, aveti gripa sau nu va simtiti bine, este indicat sa nu faceti vizite in spital.

Reguli speciale de vizitare

Puteti obtine aprobari speciale pentru vizite în afara programului obisnuit de la medicul sef de sectie în cauza. Aprobarile sunt acordate numai în cazuri de boli grave sau pentru a nu îngreuna situatia rudelor. In spital functioneaza sectii in care pacientii necesita ingrijiri speciale : sectia Nou-nascuti , sectia Terapie Intensiva precum si blocurile operatorii , sali de nastere , laborator analize medicale care necesita o restrictionare atenta a accesului pe acest palier. De aceea , in aceste zone, accesul se face pe baza de cartela electronica si numai pentru presonalul medico-sanitar.

Securitatea mediului spitalicesc

Folosirea telefoanelor mobile sau a statiilor de emisie-recepție este interzisă la etajele cu pacienți sau în preajma zonelor de tratament a acestora deoarece interferențele electromagnetice pot brui echipamentul medical esențial care monitorizează starea pacienților.

Folosirea telefoanelor mobile cu camera foto este strict interzisă.

Folosirea camerelor video în scopul filmării este strict interzisă.

În anumite situații, acest lucru poate fi permis numai cu aprobare, iar o asistentă sau alt membru al personalului va monitoriza filmarea.

Vă rugăm să luați la cunoștință faptul că un comportament neadecvat din partea rudelor sau pacienților nu va fi tolerat. În cazul unei astfel de situații, paza sau gardianul vor fi chemați.

Transport și acces

Spitalul Județean de Urgență Slobozia este situat pe strada Decebal, nr. 1 și se poate ajunge la el cu mijloacele rețelei de transport în comun care deservește orașul atât către gară cât și dinspre această.

Din gară:

Microbuz până în stația E 14 (florarie). De aici coborâți pe strada Lacului.

Spitalul este pe partea dreaptă a străzii, la intersecția dintre str. Decebal cu str. Lacului.

Cu taxiul:

O stație de taxiuri este situată în fața Spitalului și în zonele principale ale orașului, inclusiv la gară și autogară.

Parcări

Accesul autovehiculelor străine în curtea spitalului este permis numai în cazuri de urgență. Spitalul deține și facilități de parcare pentru autovehiculele străine sau ale aparținătorilor, dar aceste facilități nu pot fi folosite decât contra cost. Astfel: pentru staționarea pe o perioadă de o oră nu se percepe nici o taxă, dar dacă se depășește o oră, se percepe taxă. Achitarea acestor sume se face la poarta I de ieșire, la serviciul de pază al spitalului, pe baza de chitanță.

Coborârea/Preluarea pacienților

Vă rugăm să luați la cunoștință că preluările cu targă, sau scaunul cu roțile sunt disponibile atât la intrarea unde există acces pentru autosanitarele ce se adresează Unității de Primire Urgențe cât și la intrarea prin Ambulatorul de Specialitate.

Facilitatile spitalului

Servicii religioase

Spitalul pune la dispozitie pacientilor, la solicitarea acestora, servicii religioase prestate de preotul ortodox , avand calitatea de angajat al unitatii noastre. De asemenea , in curtea unitatii noastre s-a ridicat un salas religios, la care puteti apela pentru slujbele officiate de acelasi preot.

Serviciul postal

Scrisorile sosite la secretariatul unitatii noastre sunt distribuite zilnic în sectii. Scrisorile / pachetele pentru pacienti trebuie adresate în felul urmator:

- ✚ Numele pacientului
- ✚ Sectia / Unitatea
- ✚ Spitalul Judetean de Urgenta Slobozia , Strada Decebal, nr. 1 localitatea Slobozia, judetul Ialomita, cod postal 920013

Daca doriti sa trimiteti o scrisoare, va rugam sa cereti acest lucru unui membru al personalului, iar acesta va va facilita accesul la serviciile postale din unitatea noastra.

Telefoane

Toate sectiile au acces la telefonie cu plata, prin centrala telefonica a spitalului. Utilizarea telefoanelor mobile/celulare este interzisa în anumite sectii deoarece acestea pot interfera cu unele dispozitive vitale, dar sensibile; aceasta interdictie este semnalizata acolo unde este cazul.

Programul sectiei

Fiecare sectie are un program zilnic care a fost conceput astfel încât personalul medical sa va îngrijeasca pe dvs. si pe ceilalti pacienti cu maximum de eficienta. La sosire, veti fi întâmpinat de un membru al personalului de asistente care va va conduce la patul dvs.

La sosirea in sectie

Dupa sosirea în sectie, un medic va va examina. Acesta trebuie informat de eventuala medicatie pe care deja o luati.

Când va internati, va rugam sa aduceti reteta cu dvs. Orice medicatie pe care o aveti trebuie predata personalului medical / de asistente de la internare. Pe perioada spitalizarii, medicul dvs. poate recomanda teste si proceduri care se efectueaza în alte departamente si pentru care trebuie sa fiti disponibil. De aceea, este recomandabil sa ramâneti în apropierea sectiei dumneavoastra si sa nu parasiti zona unde ati fost internat.

Programul de masa

Veti avea la dispozitie un meniu. Daca urmati o dieta speciala, trebuie sa informati medicul curant sau asistenta medicala care se ocupa de dvs. Mesele sunt servite la orele urmatoare :

- ✚ Micul dejun: 7.30 - 8.30
- ✚ Pranz: 12.30 - 13.30
- ✚ Cina: 18.30 - 19.30

Retineti ca Spitalul Judetean de Urgenta Slobozia îi sfatuisete pe vizitatori sa evite introducerea în spital a oricarui tip de mâncare.

Spitalul nu își asuma raspunderea oricaror reactii adverse pe care pacientii le pot suferi din cauza alimentelor care nu au fost pregatite sau furnizate de catre spital.

Accesul la informare

Pe durata tratamentului, trebuie sa va simtiti liber sa discutati despre conditia dvs. cu doctorul, asistenta, asistentul social . Acesta va ofera explicatii si va permite sa-i adresati întrebări sau sa cautati lamuriri referitoare la orice subiect care va poate fi neclar.

Pentru interventiile ce urmeaza sa le suportati in unitatea noastra , trebuie sa primim acordul dvs., acesta facandu-se prin semnarea unui model de protocol pe care il prezentam pentru fiecare sectie in parte dupa cum urmeaza :

[Consimtamantul informat al pacientului pentru interventii chirurgicale \(Sectii chirurgicale\)](#)

[Consimtamantul informat al pacientului \(Sectii medicale\)](#)

[Consimtamantul informat al pacientului pentru anestezie \(Sectia A.T.I.\)](#)

[Drepturile pacientului](#)

PRINCIPALELE NUMERE DE TELEFON ALE SPITALULUI

Centrala telefonica principala: 0243 / 212130,212131

Fax : 0243/234657

FEED – BACK

Daca aveti cuvinte de lauda la adresa spitalului ori serviciilor de care ati beneficiat sau daca doriti sa ne informati cu privire la orice tip de deficiente pe care ati observat-o , va rugam sa nu ezitati sa ne contactati prin site-ul de internet al spitalului: www.spitalslobozia.ro, unde veti avea posibilitatea de a trimite direct mesaje, sau e-mail: office@spitalslobozia.ro. Tot pe site vi se ofera posibilitatea sa raspundeti la mai multe întrebări satandard, sau puteti raspunde la întrebările propuse de noi in cadrul Chestionarului de satisfactie .

Chestionarul de satisfactie

Sugestii si reclamatii

Informatii ce va pot fi utile în cazul în care doriti sa faceti propuneri de îmbunatire a calitatii serviciilor pe care vi le oferim sau în cazul în care doriti sa faceti o plângere sau sa adresati multumiri.

Personalul Spitalului Judetean de Urgenta Slobozia , face tot ce-i sta în putinta pentru ca sa beneficiati de servicii de calitate ,un tratament rapid, corect si adecvat. Cu toate acestea, câte-odata se întâmpla sa nu fiti multumit de calitatea unui tratament oferit dumneavoastra, unui membru al familiei sau unui prieten.

În cazul în care nu sunteti multumit de calitatea unui tratament sau de orice alt aspect privind calitatea serviciilor pe care le-ati primit, puteti alege:

- ✚ sa faceti o propunere în vederea îmbunatatirii serviciilor pe care le oferim, sau
- ✚ sa faceti o plângere în care sa mentionati nemulțumirea cu privire la calitatea aceluia tratament sau serviciu primit

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor, va va ajuta sa rezolvati problema în cel mai scurt timp.

În fiecare sectie, compartiment, serviciu, din cadrul Spitalului Judetean de Urgenta Slobozia, exista un responsabil cu asigurarea calitatii serviciilor. În serviciul de garda, responsabil cu asigurarea calitatii serviciilor este medicul de garda din sectia respectiva.

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor si medicul de garda ar putea sa va lamureasca sau sa va îndrume pentru solutionarea problemelor dumneavoastra, sau sa va ofere informatii despre modul în care puteti face o plângere.

Cum sa faceti o plângere

Înainte sa faceti o plângere este bine sa va gânditi la rezultatul pe care doriti sa-l obtineti si sa cereti clar acest lucru înca de la început. Ati putea:

- ✚ sa vreti sa vi se ceara scuze;
- ✚ sa doriti sa vi se explice ceea ce s-a întâmplat;
- ✚ sa propuneti anumite schimbari sau îmbunatatiri;
- ✚ sa vreti sa va asigurati ca oamenii își recunosc greselile;
- ✚ sa va asigurati ca nu se va întâmpla din nou aceeași greșeală.

Cine poate face o plângere

Puteti face o plângere în cazul în care sunteți pacient și ați fost sau ați putea fi afectat în vreun fel de către un serviciu de care ați beneficiat sau vi s-a refuzat în spital. De asemenea, puteți face o plângere în numele unei alte persoane numai dacă aveți mandatul persoanei în cauză, să faceți acest lucru.

Confidentialitate

Dacă veți depune o plângere în numele altei persoane și veți dori informații privitoare la acea persoană, veți avea nevoie de o împuternicire scrisă.

Care este timpul limita în care puteți face o plângere

În mod normal puteți face o plângere în decurs de 15 zile de la data producerii incidentului sau în termen de 15 zile de la data când v-ați dat seama de faptul care v-a produs nemulțumirea.

Procedura pentru depunerea unei plângeri

Rezolutia locala

Responsabilul cu asigurarea calitatii serviciilor sau, după caz, medicul de gardă vor depune toate eforturile să ajungeti imediat la rezultatul pe care vi l-ați propus. Cu toate acestea, în cazul în care nu sunteți satisfăcut de rezolvare și doriți să obțineți un răspuns scris, puteți formula plângerea, de asemenea în scris. În acest scop, va punem la dispoziție Condica de sugestii și reclamații. Medicul Șef de secție sau, după caz, un medic primar, va răspunde tot în scris pe aceeași condică în termen de 30 de zile, după ce va face ancheta necesară. Aceasta este rezoluția locală și veți fi invitat să semnați de luare la cunostință.

Rezolutia oficiala

În situația în care considerați că nu vi s-au acordat drepturile ca și pacient sau în cazul în care considerați că s-au încălcat drepturile pacientului, așa cum sunt ele stabilite prin lege, puteți face o plângere adresată conducerii Spitalului Județean de Urgență Slobozia, care va analiza înprejurarile în care s-a întâmplat fapta reclamată de dumneavoastră precum și consecințele acesteia și va lua măsurile prevăzute de lege. Răspunsul îl veți primi în termen de 30 de zile.

Rezolutia independenta

Colegiul medicilor este un organism de drept public, cu autonomie instituțională și va poate oferi un răspuns la plângerea dumneavoastră, fără vreun fel de imixtiuni din partea cuiva.

Actiunea în justitie

Daca nici rezolutia independenta nu va multumeste puteti cere investigarea cazului dumneavoastra în justitie, unde va fi nevoie sa aduceti dovezi ca ati fost îngrijit în mod necorespunzator si ati avut de suferit. Plângerea pentru actiunea în justitie nu poate fi depusa la noi; pentru aceasta trebuie sa va adresati instantei de judecata competente.

Mulumirile

În cazul în care vreti sa adresati multumiri, sau vreti sa va exprimati satisfactia cu privire la serviciile noastre, va rugam sa nu ezitati sa o faceti. Ne va fi de un real folos sa constientizam ceea ce facem corect si sa folosim aprecierile dumneavoastra pentru cresterea calitatii serviciilor ce le vom oferi în viitor. De asemenea aveti posibilitatea sa adresati multumiri nominale unor membri ai echipei care v-a îngrijit.