

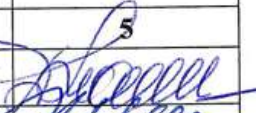
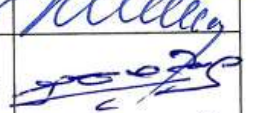
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND ACTIVITATEA CENTRULUI CONSULTATIV
DIAGNOSTIC

CHIȘINĂU 2026

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Aprobat	MANEA Diana	Director IMSP IMU	19.02.2026	
1.2.	Verificat	MAXIM Igor	Vicedirector medical	18.02.2026	
1.3.	Verificat	VOVC Liviu	Șef secției Managementul Calității serviciilor medicale	17.02.2026	
1.4.	Elaborat	SUMAN Ala	Șef Centrul Consultativ Diagnostic	10.02.2026	
1.5.	Elaborat	CRIJANOVSKI Cristina	Șef Serviciu juridic	10.02.2026	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1	2026		
2.2.	Revizia 1	2031		

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

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	Vicedirector medical	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2.	Aplicare	2	Secție Managementul Calității serv. medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	3	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.4.	Aplicare	4	UPU	Șef	Crivorucica Veceslav		
3.5.	Aplicare	5	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîlățchi Serghei		
3.6.	Aplicare	10	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.7.	Aplicare	22	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Şef	Hîncota Dumitru		
3.8.	Aplicare	28	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Şef	Andronachi Victor		
3.9.	Aplicare	9	Secția Hemodializă	Şef	Negru Rodica		
3.10.	Aplicare	32	Laboratorul medicină intervențională	Şef	Smolnițchii Roman		
3.11.	Aplicare	33	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Şef	Zota Eremei		
3.12.	Aplicare	39	Departamentul Clinic Radioimagică și Diagnostic de Laborator	Şef	Zagadailov Diana		
3.13.	Aplicare	38	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Şef	Samotiuc Elena		

4. Scopul procedurii:

Scopul prezentei Proceduri Operaționale este de a stabili cadrul organizatoric și funcțional unitar pentru desfășurarea activității Centrului Consultativ Diagnostic de nivel terț al IMSP IMU, în vederea asigurării unor servicii medicale specializate, eficiente, sigure și de înaltă calitate.

Obiective:

- ✓ reglementarea modului de organizare și desfășurare a activităților de consult, diagnostic și evaluare medicală de nivel terț;
- ✓ asigurarea respectării standardelor naționale în domeniul sănătății și a actelor normative în vigoare;
- ✓ creșterea calității actului medical prin utilizarea eficientă a resurselor umane, materiale și tehnice;
- ✓ asigurarea continuității, accesibilității și echității serviciilor medicale pentru pacienți;
- ✓ uniformizarea practicilor profesionale și reducerea riscurilor asociate procesului de diagnostic și consult interdisciplinar.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale respective:

Prezenta Procedură Operațională se aplică tuturor activităților desfășurate în cadrul Centrului Consultativ Diagnostic de nivel terț al IMSP IMU și este obligatorie pentru întreg personalul implicat în procesul de consult, diagnostic, evaluare și monitorizare medicală.

Procedura se aplică:

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

- personalului medical (medici specialiști, medici consultanți, personal medico-sanitar);
- personalului auxiliar și administrativ implicat în activitatea Centrului;
- pacienților ambulatori, direcționați pentru consult și diagnostic de nivel terț;
- activităților desfășurate în colaborare cu alte subdiviziuni ale IMSP IMU sau cu alte instituții medicale, conform legislației în vigoare.

Domeniul de aplicare vizează toate etapele procesului de acordare a serviciilor consultativ-diagnostice, de la programare și recepție până la emiterea concluziilor medicale și recomandărilor terapeutice.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale respective:

- SR EN ISO 9001:2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- SR ISO IWA 1:2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate contra plată;
- SR CEN/TS 15224:2007 - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001.

6.1. Reglementări internaționale:

- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.

6.2. Reglementări naționale:

- Legea Nr.1585-XIII din 27.02.1998 „Cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală”;
- Hotărîrea Guvernului RM Nr.874 din 23.12.2024 „Cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală” cu modificările ulterioare;
- Ordinulnr. 1089/288-A, din 23.12.2024 comun al Ministerului Sănătății și Companiei Naționale de Asigurări în Medicină „Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 915 din 11.11.2024 „Regulamentul-cadrude organizare și funcționare a Managimentul Calității Serviciilor Medice”.

6.3. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Regulamentul intern de funcționare a CCD al IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Ordinul IMSP IMU nr.93 din 08 iunie 2017 „Cu privire la implementarea procedurii cadru privind elaborarea procedurilor în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă”.

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Consultație de nivel terț	evaluare medicală realizată la nivelul al treilea de asistență medicală, într-un centru de înaltă specializare (spital clinic, institut, centru universitar), pentru cazuri complexe sau care necesită expertiză avansată.
2.	Consultație repetată	consultație medicală efectuată la un interval de timp ulterior primei consultații, pentru reevaluarea pacientului, a evoluției bolii sau a eficienței tratamentului instituit.
3.	Servicii înalt performante	servicii medicale furnizate la un nivel superior de calitate, care implică tehnologie avansată, expertiză profesională înalt calificată și proceduri complexe, destinate diagnosticării, tratamentului și monitorizării unor cazuri medicale cu grad ridicat de dificultate.
4.	Servicii medicale specializate	servicii de asistență medicală furnizate de medici specialiști, care presupun competențe profesionale specifice și investigații sau tratamente dedicate, pentru diagnosticarea, tratarea și monitorizarea unor afecțiuni dintr-un anumit domeniu medical.

7.2. Prescurtări ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	MS	Ministerul Sănătății
2.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
3.	IMU	Institutul de Medicină Urgentă
6.	CCD	Centrul Consultativ Diagnostic
7.	SIP	Servicii Înalt Performante

8. Descrierea procedurii

8.1. **Accesul pacienților:** Pacienții sunt direcționați către Centrul Consultativ Diagnostic de nivel terț în baza biletului de trimitere emis de medicul curant sau de către alte instituții medicale (F 027/e), conform criteriilor stabilite și legislației în vigoare.

8.2. **Programarea și înregistrarea la Centrul Consultativ Terțiar al IMSP IMU se face:**

1. Programarea pacientului:

- Telefonice, la numărul pus la dispoziție de Centrul Consultativ Terțiar +37378301864;
- Direct la ghișeu Centrului, în zilele și intervalele de lucru stabilite; luni – vineri 8:00 – 15:30

2. Înregistrarea pacientului:

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

- La prezentarea la Centrul Consultativ Terțiar IMSP IMU, pacientul se prezintă cu **actul de identitate, biletul de trimitere** (F 027/e) de la medicul de familie sau specialist și documentele medicale relevante;
 - Personalul administrativ verifică dreptul pacientului la servicii decontate CNAM și completează fișa pacientului în **registru electronic sau pe hârtie**, conform procedurilor interne ale IMSP IMU;
 - Pacientul primește confirmarea consultului, inclusiv ora și medicul responsabil.
- 3. Respectarea prevederilor CNAM / Ministerului Sănătății:**
- Toate programările și înregistrările se efectuează conform **regulamentelor CNAM**, respectând drepturile pacientului și pachetul de servicii contractate pentru nivel terțiar.

8.3. Activitatea de consult și diagnostic a CCD

Activitatea de **consult și diagnostic** a Centrului Consultativ Terțiar (CCD) IMSP IMU are scopul de a asigura **evaluarea medicală complexă, stabilirea diagnosticului corect și planul terapeutic adecvat** pentru pacienții cu afecțiuni complexe, în conformitate cu **cerințele CNAM și Ministerului Sănătății**.

1. Consultul medical de specialitate

- Evaluarea pacientului de către medicii specialiști terțieri;
- Analiza istoricului medical, simptomatologiei și documentelor clinice prezentate;
- Stabilirea indicațiilor pentru investigații suplimentare.

2. Investigații paraclinice și proceduri specifice

- Efectuarea investigațiilor de laborator, imagistică și funcționale necesare confirmării sau clarificării diagnosticului;
- Proceduri medicale specifice, conform nivelului de competență terțiar și contractului cu CNAM.

3. Diagnostic și plan terapeutic

- Stabilirea diagnosticului final pe baza consultului și investigațiilor efectuate;
- Elaborarea planului de tratament și recomandarea consultațiilor repetate sau a monitorizării ulterioare.

4. Monitorizare și consulturi repetate

- Reevaluarea pacientului în funcție de evoluția clinică și recomandările medicului;
- Asigurarea continuității actului medical și respectarea protocoalelor CNAM și Ministerului Sănătății.

5. Înregistrare și raportare

- Înregistrarea tuturor consultațiilor și investigațiilor în **registru electronic al CCD** sau pe suport hârtie, conform procedurilor interne;
- Raportarea serviciilor prestate către CNAM și Ministerul Sănătății, conform Contractului-cadru și legislației în vigoare.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

9.1. Responsabilități

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

Conducerea IMSP IMU

- aprobă și asigură implementarea prezentei Proceduri Operaționale;
- monitorizează respectarea prevederilor procedurii;
- asigură resursele necesare desfășurării activității Centrului Consultativ Diagnostic.

Conducătorul Centrului Consultativ Diagnostic

- organizează și coordonează activitatea Centrului;
- asigură respectarea procedurilor și protocoalelor medicale;
- monitorizează calitatea serviciilor medicale prestate;
- propune măsuri de îmbunătățire a activității.

Personalul medical

- acordă servicii medicale conform competențelor profesionale și prevederilor procedurii;
- respectă protocoalele clinice și normele de etică profesională;
- completează corect și la timp documentația medicală;
- participă la consulturi interdisciplinare, după caz.

Personalul auxiliar și administrativ

- asigură suportul logistic și administrativ necesar activității CCD;
- gestionează programările, evidența pacienților și documentația aferentă;
- respectă normele de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal.

10. Monitorizarea și raportarea

- 10.1. activitatea CCD este monitorizată periodic (trimestryrial/simestrial/anual);
- 10.2. se întocmesc rapoarte conform cerințelor instituționale și normative.

11. Indicatori de performanță

Pentru evaluarea eficienței și calității activității Centrului Consultativ Diagnostic de nivel terț al IMSP IMU se utilizează următorii indicatori de performanță:

- numărul total de consultații și evaluări medicale efectuate;
- timpul mediu de așteptare al pacienților pentru consult;
- gradul de respectare a programărilor stabilite;
- procentul de cazuri rezolvate prin consult de nivel terț;
- numărul de consulturi interdisciplinare realizate;
- gradul de completare corectă și la timp a documentației medicale;
- numărul de reclamații și sesizări înregistrate;
- nivelul de satisfacție al pacienților, evaluat prin chestionare;
- respectarea protocoalelor clinice și a procedurilor operaționale;
- rata evenimentelor adverse sau incidentelor raportate.

Indicatorii sunt monitorizați periodic și analizați în scopul îmbunătățirii continue a calității serviciilor medicale

12. Anexe

La prezenta Procedură Operațională pot fi anexate următoarele documente:

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

- Anexa 1 – Etapile accesului pacientului în CCD;
- Anexa 2 – Circuitul pacientului în cadrul Centrului;
- Anexa 3 – Modele de formulare și registre utilizate;
- Anexa 4 – Chestionar de evaluare a satisfacției pacientului;
- Anexa 5 – Graficul de lucru al personalului.

13. Responsabilii de proces:

- ✓ aplică și respectă procedura;
- ✓ difuzează procedura în cadrul compartimentului;
- ✓ organizează grupuri de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurii.

14. Cuprins:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1.	Coperta	1
2.	Lista responsabililor de elaborarea procedurii operaționale	2
3.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
4.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-3
5.	Scopul procedurii operaționale	3
6.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3-4
7.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	4
8.	Definiții ale termenilor utilizați în procedura operațională	5
9.	Prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională	5
10.	Descrierea procedurii operaționale	5-6
11.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	7
12.	Indicatorii de performanță	7
13.	Anexe	9-10
14.	Cuprins	8

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

Anexa 1

Etapele accesului pacientului:

1. **Trimiterea pacientului**
 - Consultația ambulatorie terțiară se efectuează pe baza **biletului de trimitere** emis de medicul de familie sau de medicul specialist din nivel secundar, conform procedurilor CNAM.
 - În cazuri excepționale sau urgențe, pacientul poate fi prezentat direct, cu respectarea criteriilor de eligibilitate stabilite de Ministerul Sănătății și CNAM.
2. **Programarea consultației**
 - Programarea se poate face **telefonice, direct la ghișeul centrului**, după disponibilitatea locurilor și conform normelor de acces la servicii de nivel terțiar.
 - Pacientul primește confirmarea datei și orei consultației, împreună cu informațiile necesare privind documentele medicale și investigațiile anterioare.
3. **Prezentarea la consult**
 - Pacientul se prezintă la centrul terțiar - la data programată, cu **actele de identitate, biletul de trimitere** și documentația medicală relevantă.
 - Este verificat statutul asigurat/ sau neasigurat al pacientului.
 - Este oformată fișa de ambulatory al CCD IMSP IMU.
4. **Consultul ambulator terțiar și investigațiile complementare**
 - Medicul specialist terțiar evaluează pacientul, solicită investigații suplimentare și stabilește diagnosticul și planul terapeutic.
 - Investigațiile și procedurile se efectuează în limita **serviciilor contractate CNAM** și a pachetului de servicii de înaltă performanță.
 - După investigații și procedure stabilești **Diagnosticul** și oferă **Recomandări**.
5. **Monitorizare și consulturi repetate**
 - Pacientul poate fi programat pentru **consulturi repetate** sau monitorizare ulterioară, în conformitate cu recomandările medicului și regulile CNAM privind serviciile ambulatorii terțiare.
6. **Continuarea îngrijirilor**
 - După finalizarea consultației, pacientul este îndrumat către niveluri inferioare de asistență sau alte servicii de specialitate, conform necesităților clinice și prevederilor legale.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/69 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind activitatea Centrului Consultativ Diagnostic	

Anexa 2

Circuitul pacientului în cadrul Centrului Terțiar

Circuitul pacientului în cadrul Centrului Terțiar este destinat pacienților cu afecțiuni severe sau complexe, care necesită expertiză medicală avansată, tehnologie de nivel înalt și servicii medicale specializate.

Etapele circuitului pacientului sunt:

- 1. Programarea pacientului pe baza trimiterii medicale (F027/e) sau a solicitării directe (asigurat/contra plată)**



- 2. Înregistrarea pacientului și preluarea documentației medicale complete**



- 3. Ealuarea medicală complexă și consultul terțiar de specialitate**



- 4. Investigații paraclinice avansate și proceduri medicale complexe**



- 5. Stabilirea diagnosticului final și a conduitei terapeutice specializate: recomandări sau internare**



- 6. Implementarea tratamentului și monitorizarea evoluției clinice**



- 7. Reevaluări periodice și consulturi repetate, după necesitate**