

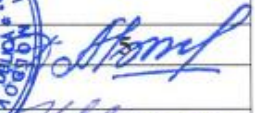
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
privind asigurarea managementului pacientului
cu adresare de urgență în UPU

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/115 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind asigurarea managementului pacientului cu adresare de urgență în Unitate Primiri Urgențe	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

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		
1.1.	Aprobat	MANEA Diana	Director IMSP IMU	03.02.2025	
1.2.	Verificat	MAXIM Igor	Vicedirector medical		
1.3.	Verificat	VOVC Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale		
1.4.	Elaborat	LEONTII Boris	Șef UPU	30.01.2025	

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
1.1	Ediția 1			
1.2	Revizia 1			

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	Serviciul Managementul Calității serviciilor med.	Șef	Vovc Liviu		
3.4	Aplicare	4	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.5	Aplicare	2	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.7	Aplicare	2	Secția statistica medicală	Șef	Pînzaru Stela		

4. Scopul procedurii

Această procedură urmărește:

- **Standardizarea recepționării și triajului** pacienților care se prezintă cu urgențe medicale;
- **Asigurarea unui flux clinic optim** și a unei intervenții rapide în funcție de gravitate;
- **Documentarea completă și corectă** a tuturor intervențiilor efectuate;
- **Coerența și coordonarea eficientă** a resurselor umane, tehnice și materiale în situații de urgență;
- **Reducerea timpului critic** dintre prezentarea pacientului și instituirea măsurilor salvatoare.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/115 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind asigurarea managementului pacientului cu adresare de urgență în Unitate Primiri Urgențe	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

5. Domeniu de aplicare

Procedura este aplicabilă:

- **În cadrul UPU – IMSP IMU** pentru toate urgențele medicale;
- **Tuturor tipurilor de adresări:**
 - Prezentare directă a pacientului;
 - Sosire prin **Serviciul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească (Ambulanță)**;
 - Transfer din alte instituții medicale;
 - Adus de autorități (Poliție, Pompieri, Protecție civilă);
- **Personalului medical și auxiliar** implicat în gestionarea cazului.

6. Cadru legal

- Ordinul MS nr. 1059 din 2024 privind organizarea UPU
- Ghidurile CNAM pentru clasificarea urgențelor
- Standardele de triaj de tip ATS/CTAS
- Regulamentul intern al IMSP IMU
- Legislația privind drepturile pacientului și obligațiile instituției medicale

7. Termeni și definiții

- **Adresare de urgență** – solicitare a asistenței medicale pentru o situație cu potențial de afectare vitală acută.
- **Triaj** – proces de evaluare rapidă și clasificare în funcție de gravitate.
- **Categorii de triaj** – de la Cod Roșu (critic) la Cod Verde (non-urgent).
- **Pacient instabil** – cu afectare a funcțiilor vitale (ventilație, circulație, conștiență).
- **Pacient stabil cu urgență presantă** – fără risc vital imediat, dar cu afectare severă.

8. Responsabilități

Personal	Responsabilități
Asistent triaj	Evaluare inițială, alocare cod triaj, apel alertă dacă e cazul
Medic UPU	Confirmare cod triaj, stabilire conduită, inițiere tratament
Asistent UPU	Aplicare tratament, supraveghere pacient, completare documente
Responsabil de tură	Supraveghere proces, redistribuire personal, escaladare cazuri critice

9. Etapele procedurii

9.1. Recepționarea pacientului

- Verificare identitate și motiv prezentare
- Completare **Fișa de triaj** (cod: UPU-TRI-01)
- Aplicare brățară de triaj (culoare corespunzătoare codului)

9.2. Triajul medical inițial

- Evaluare conform algoritm ATS/NEWS2
- Înregistrare scor GCS, AVPU, saturație, TA, frecvență respiratorie
- Stabilire cod:

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/115 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind asigurarea managementului pacientului cu adresare de urgență în Unitate Primiri Urgențe	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

- **Roșu** – critic, instabil
- **Galben** – sever, dar stabil
- **Verde** – stabil, fără urgență majoră

- Introducere în sistemul electronic și registru UPU

9.3. Conduita medicală

- **Cod Roșu:** imediat în sala de resuscitare + alertă echipă completă
- **Cod Galben:** investigații și tratament în zona de observație rapidă
- **Cod Verde:** consultație, tratament simptomatic, externare sau direcționare

9.4. Monitorizare și reevaluare

- Reevaluare clinică la 15–30 min pentru coduri Galben/Verde
- Modificare cod dacă starea se agravează
- Completare **Fișă de observație UPU (UPU-OBS-01)**

9.5. Finalizare episod de urgență

- Redirecționare:
 - în secție internă
 - către alte spitale
 - externare
- Înregistrare în **Registrul pacienților asistați UPU (UPU-REG-UR-01)**
- Completare **bilet de externare / transfer**
- Informare pacient/aparținători

10. Documente asociate

Document
Fișă de triaj
Fișă observație
Fișă semne vitale
Bilet transfer
Registru adresări urgențe

11. Indicatori de calitate

Indicator	Țintă	Măsurare
Timp mediu triaj până la intervenție Cod Roșu	<5 min	lunar
Cazuri reevaluate cu modificare cod	<10%	trimestrial
Procent pacienți tratați conform protocol	>95%	audit

12. Revizuire și audit

- Revizuire anuală sau la modificări de ghiduri/legislație
- Audit intern semestrial de conformitate cu procedura

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/115 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind asigurarea managementului pacientului cu adresare de urgență în Unitate Primiri Urgențe	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

13. CUPRINS:

Nr.d/o	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta	1
2	Lista responsabililor de elaborare	2
3	Lista responsabililor la care se difuzează ediția	2
4	Scopul	2
5	Domeniu de aplicare	3
6	Cadru legal	3
7	Termeni și definiții	3
8	Responsabilități	3
9	Etape ale procedurii	3-4
	• Recepționarea pacientului	4
	• Triaajul medical inițial	4
	• Conduita medicală	4
	• Monitorizare și reevaluare	4
	• Finalizare episod de urgență	4
10	Documente asociate	4
11	Indicatori de calitate	4
12	Revizuirea și audit	4
13	Cuprins	5