

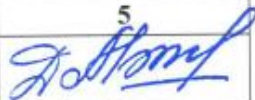
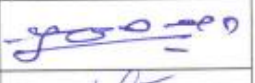
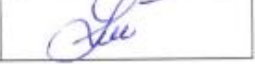
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
privind asigurarea managementului pacientului
cu adresare programată în UPU

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/116 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind asigurarea managementului pacientului cu adresare programată în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

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	13.01.2025	
1.2.	Verificat	MAXIM Igor	Vicedirector medical	13.01.2025	
1.3.	Verificat	VOVC Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	13.01.2025	
1.4.	Elaborat	LEONTII Boris	Șef UPU	09.01.2025	

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		
3.3	Aplicare	3	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.4	Aplicare	4	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.5	Aplicare	5	Secția statistica medicală	Șef	Garabajiu Valeriu		

4. Scopul procedurii

Această procedură are ca obiectiv:

- **Standardizarea procesului de preluare și gestionare** a pacienților cu programare în UPU;
- **Asigurarea unui flux eficient și sigur**, evitând întârzieri nejustificate;
- **Menținerea calității actului medical** prin respectarea protocolului și a indicațiilor primite;
- **Trasabilitatea completă** a actelor și intervențiilor efectuate;
- **Protecția pacienților programați** împotriva întârzierilor cauzate de urgențe neprevăzute.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/116 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind asigurarea managementului pacientului cu adresare programată în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

5. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică:

- **Tuturor pacienților programați** în UPU pentru:
 - Reevaluări de specialitate post-internare sau post-intervenție;
 - Investigații programate (imagistică, analize);
 - Administrare de tratamente/injecții periodice;
 - Consultații interdisciplinare;
- **Personalului medical și auxiliar** implicat în recepția, evaluarea și gestionarea pacienților programați;
- **Secțiilor interne și ambulatoriilor** care direcționează pacienți către UPU.

6. Cadru legal

- Ordin MS nr. 1059/2024 privind organizarea UPU
- Regulamentul de funcționare IMSP IMU
- Ghidurile CNAM privind clasificarea urgențelor
- Contractul instituțional cu CNAM
- Legea nr. 263/2005 privind drepturile pacientului

7. Responsabilități

Personal	Responsabilități
Registrator UPU	Verifică existența programării / biletului de trimitere
Asistent triaj	Confirmă stabilitatea pacientului, indică zona de așteptare
Medic UPU	Reevaluează starea, decide continuarea planului sau escaladarea
Asistent responsabil tratament	Aplică protocolul indicat (injecții, monitorizare etc.)
Responsabil programări / secție	Coordonează intervalele de programare și prioritizare

8. Etapele procedurii

8.1. Recepționare și validare programare

- Verificare programare electronică sau pe bază de **bilet medical / indicație**
- Confirmare identitate pacient (IDNP, buletin)
- Completare **Fișă pacient programat**

8.2. Triaj inițial de stabilitate

- Măsurare semne vitale, scor GCS / AVPU
- Dacă pacientul este instabil → se transferă imediat pe flux de **urgentă**
- Dacă stabil → rămâne în zona de programări

8.3. Managementul medical

- Aplicare intervenții:
 - ☐ administrare tratament IV/IM
 - ☐ recoltare analize periodice

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/116 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind asigurarea managementului pacientului cu adresare programată în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

- ☐ reevaluare imagistică (CT/RMN cu indicație)
- ☐ evaluare după externare recentă
- ☐ consultații interdisciplinare planificate
- Completare **fișă observație succintă**
- Validare investigații în sistemul CNAM (dacă e cazul)

8.4. Încheiere și documentare

- Semnare fișă de asistență de către pacient
- Eliberare bilet cu concluzie / recomandări
- Înregistrare în **Registrul pacienților programați**
- Transmitere informații către secția sursă (dacă aplicabil)

9. Criterii de excludere din fluxul programat

- Orice semn de **instabilitate clinică acută**
- Lipsa documentelor / indicațiilor medicale
- Tentativă de substituie programare cu urgență falsă
- Neconformitate cu regulamentul intern / comportament inadecvat

10. Documente asociate

Document
Fișă pacient programat
Fișă observație succintă
Bilet externare scurtă
Registru pacienți programați

11. Indicatori de monitorizare

Indicator	Țintă	Frecvență
Timp mediu așteptare pacienți programați	<30 min	lunar
Procent pacienți reprogramați din motive interne	<10%	trimestrial
Număr cazuri transformate în urgențe	<5%	lunar

12. Revizuire

- Procedura se revizuieste **anual** sau la modificări în fluxul UPU / politici interne.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/116 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind asigurarea managementului pacientului cu adresare programată în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

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	Responsabilități	3
8	Etape ale procedurii	3
	• Recepționarea și validare programe	3
	• Triajul inițial de stabilitate	3
	• Managementul medical	3
	• Încheiere și documentare	4
9	Documente asociate	4
10	Indicatori de monitorizare	4
11	Revizuire	4
12	Cuprins	5