

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE SISTEM
COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR
ALOLINGVI ȘI PERSOANELOR CU DEFICIENȚE
DE AUZ, VEDERE, VORBIRE**

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția 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	4	5
1.1.	Aprobat	Manea Diana	Director IMSP IMU	23.01.2025	
1.2.	Verificat	Maxim Igor	Vicedirector medical	22.01.2025	
1.3.	Verificat	Vove Liviu	Șef Secție Managementul Calității serviciilor medicale	20.01.2025	
1.4.	Elaborat	Cernocan Ion	Medic specialist Secția Managementul Calității serviciilor medicale	16.01.2025	

1. 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			
2.2.	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	Administrația	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2.	Aplicare	2	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.3.	Aplicare	3	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.4.	Aplicare	4	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîleşchi Serghei		
3.5.	Aplicare	5	Secția reanimare	Șef	Crivorucica Veceslav		
3.6.	Aplicare	6	Secția ATI nr.2	Șef	Boleac Diana		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.7.	Aplicare	7	Secția Hemodializă	Șef	Negru-Mihalachi Rodica		
3.8.	Aplicare	8	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		
3.9.	Aplicare	9	Secția chirurgie nr.2	Șef	Zaharia Sergiu		
3.10.	Aplicare	10	Secția chirurgie nr.3	Șef	Vermeiuc Octavian		
3.11.	Aplicare	11	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.12.	Aplicare	12	Secția chirurgie toracică	Șef	Guțu Serghei		
3.13.	Aplicare	13	Secția chirurgie vasculară	Șef	Culiuc Vasile		
3.14.	Aplicare	14	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.15.	Aplicare	15	Secția ginecologie	Șef	Tihon Ludmila		
3.16.	Aplicare	16	Secția endoscopie	Șef	Dolghii Andrei		
3.17.	Aplicare	17	Blocul de operații	Șef	Galben Serghei		
3.18.	Aplicare	18	Secția sterilizare	Șef	Sorocianu D.		
3.19.	Aplicare	19	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hîncota Dumitru		
3.20.	Aplicare	20	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.21.	Aplicare	21	Secția ortopedie și traumatologie nr.2	Șef	Croitor Petru		
3.22.	Aplicare	22	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Cemîrtan Veaceslav		
3.23.	Aplicare	23	Secția ortopedie nr.1	Șef	Tocarciuc Vitalie		
3.24.	Aplicare	24	Secția ortopedie nr.2	Șef	Chetraru Victor		
3.25.	Aplicare	25	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.26.	Aplicare	26	Secția chirurgia spinării	Șef	Ungurean Victor		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.27	Aplicare	27	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.28.	Aplicare	28	Secția neurochirurgie	Șef			
3.29	Aplicare	29	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mihail		
3.30.	Aplicare	30	Secția oftalmologie	Șef	Chișca Veronica		
3.31.	Aplicare	31	Laborat. medicină intervențională	Șef	Smolnițchii Roman		
3.32.	Aplicare	32	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Zota Eremei		
3.33.	Aplicare	33	Secția neurologie	Șef	Balanuța Tatiana		
3.34.	Aplicare	34	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.35.	Aplicare	35	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.36.	Aplicare	36	Secția boli interne	Șef	Grivenco Aliona		
3.37.	Aplicare	37	Secția terapie intensivă „Stroke”	Șef	Cernobrov Dumitru		
3.38.	Aplicare	38	Centrul Național de Epileptologie	Șef	Chiosa Vitalie		
3.39.	Aplicare	39	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		
3.40.	Aplicare	40	Departam. Clinic Radioimagică și Diagnostic de Lab.	Șef	Zagadailov Diana		
3.41.	Aplicare	41	Laboratorul Clinic Diagnostic	Șef	Chisacova Marina		
3.42.	Aplicare	42	Laboratorul Microbiologic	Șef	Caracuian Elena		

4. Scopul procedurii

Asigurarea unei comunicări eficiente și accesibile în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă cu pacienții și însoțitorii acestora alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire pentru a garanta drepturile acestora la informații și servicii medicale de calitate.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Această procedură se aplică tuturor angajaților din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă care interacționează cu pacienți alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/vedere/vorbire.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 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;
- 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;
- Carta Europeană a Drepturilor Pacienților, 2002.

6.2. Reglementări naționale:

- Legea Republicii Moldova nr. 263-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului.
- Legea Republicii Moldova nr. 264-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic.
- Legea Republicii Moldova nr. 192 din 24 martie 2017 privind aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și farmacistului.

6.3. Reglementări secundare:

- Ghid privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților, 2018

6.4. Reglementări interne:

- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Regulament intern al IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Regulament intern al subdiviziunii IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Ordinul IMSP IMU nr.93 din 08 iunie 2017 „Cu privire la implementarea procedurii privind elaborarea procedurilor în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă”;
- Circuitul documentelor, inclusiv cele electronice, aprobate la nivelul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

7. Definiții și abrevieri:

7.1. Definiții

Beneficiari alolingvi - persoane care nu vorbesc limba oficială a țării (română) și care necesită servicii medicale.

Servicii de traducere – activități menite să faciliteze comunicarea între personalul medical și pacienți în limba dorită de aceștia.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Limba Braille - alfabetul Braille este folosit de persoanele cu deficiențe de vedere. Literele sunt compuse din puncte ieșite în relief care pot fi simțite cu ajutorul degetelor. Literele de la A la Z au fiecare semne corespunzătoare în Braille.

Interpret - persoană care traduce verbal, pe loc, ceea ce spune cineva în altă limbă sau limbaj (ex.: limbajul braille) mijlocind astfel înțelegerea dintre două sau mai multe persoane.

Proces - ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire.

Procedură este prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.

7.2. Abrevieri

Abrevierea	Termenul abreviat
IMSP	Instituție Medico-Sanitară Publică
IMU	Institutul de Medicină Urgentă

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități

Comunicarea eficientă în IMSP IMU cu pacienți alolingvi, cu deficiențe de auz, văz sau vorbire reprezintă o provocare semnificativă, având în vedere importanța acordului informat și respectarea dreptului pacienților de a refuza intervențiile. În acest context, este esențial ca personalul medical să adopte metode de comunicare adecvate, relevante pentru toate categoriile de beneficiari pentru a asigura înțelegerea clară a informațiilor medicale și a drepturilor pacientului.

8.2. Comunicarea cu pacienții alolingvi

La primirea pacientului, personalul medical va întreba despre limba de comunicare preferată de acesta. Pentru pacienții care nu vorbesc limba predominantă în instituția medicală, se recomandă folosirea unui **interpret** sau a unor instrumente de traducere medicală. Interpretul poate fi prezent fizic sau poate fi apelat prin intermediul tehnologiilor informaționale, se va utiliza tehnologia (aplicații de traducere) atunci când este disponibilă. Toate informațiile medicale vor fi traduse în limba pacientului, asigurându-se că sunt clare și ușor de înțeles. Lista personalului IMSP IMU care cunosc limbile străine și numerele lor de contact le găsiți în Anexa nr.1 la această procedură. În plus, este important ca personalul medical să utilizeze **limbajul simplificat** și să fie deschis la întrebările pacienților, explicându-le clar și în mod repetat orice procedură sau tratament propus.

8.3. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de auz

Pentru pacienții cu deficiențe de auz, poate fi necesar să se folosească interpreți în limbajul semnelor sau dispozitive de amplificare a sunetului. Ca și alternativă pot fi utilizate mesajele scrise clare și concise pe hârtie sau pe un dispozitiv media (telefon, calculator). De asemenea, personalul medical trebuie să fie răbdător și să verifice constant înțelegerea pacientului, asigurându-se că acesta este informat corect despre proceduri și tratamente.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

8.4. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vedere

Pentru pacienții cu deficiențe de vedere, personalul medical trebuie să descrie verbal, cu claritate procedurile și să le furnizeze informațiile într-un format accesibil, precum fișe în Braille sau informații citite cu voce tare. În plus, aplicațiile sau dispozitivele mobile care oferă funcții de accesibilitate (de exemplu, cititoare de ecran) pot fi folosite pentru a facilita accesul la informații.

8.5. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vorbire

Pacienții cu deficiențe de vorbire pot avea nevoie de ajutor pentru a se exprima, prin utilizarea unor aplicații de comunicare asistivă sau dispozitive care permit scrierea rapidă a informațiilor. În unele cazuri, semnele și gesturile pot fi utilizate pentru a sprijini înțelegerea reciprocă. Este important ca personalul medical să fie răbdător și să asigure o atmosferă de susținere, pentru a reduce stresul pacientului.

8.6. Acordul informat

Indiferent de condițiile de comunicare, pacienții au dreptul la un **acord informat** înainte de orice intervenție medicală. Acest acord presupune că pacientul să înțeleagă riscurile, beneficiile și alternativele tratamentului propus, precum și posibilele consecințe ale refuzului tratamentului. Informarea pacientului despre regulamentul institutiei și despre metodele și mijloacele de diagnosticare și tratament se consemnează în scris.

Consimțământul pacientului este necesar pentru orice prestație medicală propusă (profilactică, diagnostică, terapeutică, recuperatorie). Consimțământul pacientului la intervenția medicală se perfectează prin înscrierea în fișa medicală a acestuia, cu semnarea obligatorie de către pacient sau reprezentantul său legal (ruda apropiată) și medicul curant (sau a completului în componența echipei de gardă, în cazuri excepționale prin semnătura conducerii unității medico-sanitare).

Dacă pacientul are mai puțin de 18 ani, consimțământul este dat de reprezentantul său legal. Pentru intervențiile medicale cu risc (caracter invaziv sau chirurgical), se perfectează obligatoriu în forma scrisă **acordul informat**.

Acordul informat trebuie să conțină în mod obligatoriu informația, expusă într-o formă accesibilă pentru pacient, cu privire la scopul, efectul scontat, metodele intervenției medicale, riscul potențial legat de ea, posibilele consecințe medico-sociale, psihologice, economice etc., precum și privind variantele alternative de tratament și îngrijire medicală.

- **Acordul informat pentru pacienți alolingvi** poate fi dificil de obținut fără un interpret care să asigure traducerea corectă a informațiilor esențiale.
- **Pentru pacienții cu deficiențe de auz, văz sau vorbire**, procesul de obținere a acordului trebuie să fie adaptat nevoilor acestora. De exemplu, documentele scrise, ghiduri audio sau asistență din partea unui interpret sunt soluții care pot ajuta la înțelegerea deplină a opțiunilor disponibile.

Pacientul sau reprezentatul său legal (ruda apropiată) are dreptul de a renunța la intervenția medicală sau de a cere încetarea ei la orice etapă, cu excepția cazurilor prevăzute de art.6 din „Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului”, cu asumarea responsabilității pentru o atare decizie. În caz de refuz la intervenția medicală, exprimat de pacient sau de reprezentantul său legal (de ruda apropiată), acestuia i se explică, într-o formă accesibilă, consecințele posibile.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

8.7. Dreptul de a refuza intervențiile

Toți pacienții au dreptul de a refuza orice intervenție medicală, iar acest drept trebuie respectat în orice circumstanță. În cazul pacienților cu deficiențe de comunicare, este esențial ca personalul medical să se asigure că refuzul a fost înțeles și că decizia este exprimată liber și conștient. În plus, este recomandat ca pacienții să fie informați despre consecințele refuzului și despre opțiunile alternative disponibile.

Refuzul categoric al pacientului se perfectează prin înscrierea respectivă în documentația medicală, cu indicarea consecințelor posibile, și se semnează în mod obligatoriu de către pacient sau reprezentantul său legal (ruda apropiată), precum și de către medicul curant (sau a completului în componența medicilor specialiști, în cazuri excepționale prin semnătura conducerii instituției medico- sanitare).

În caz de eschivare intenționată a pacientului de a pune semnătura care certifică faptul că el a fost informat despre riscurile și consecințele posibile ale refuzului la intervenția medicală propusă, documentul se semnează în mod obligatoriu de către director și medicul curant.

În caz de refuz la asistența medicală, exprimat de reprezentantul legal al pacientului (ruda apropiată), când o atare asistență este necesară pentru salvarea vieții pacientului, organele de tutelă și curatela au dreptul, la solicitarea organizațiilor medicale, de a se adresa în instanța judecătorească pentru protecția intereselor persoanei bolnave.

În cazul unei intervenții medicale de urgență, necesare pentru a salva viața pacientului, când acesta nu-și poate exprima voința, iar consimțământul reprezentantului său legal (al rudei apropiate) nu poate fi obținut la timp, personalul medical are dreptul de a lua decizia respectivă în interesele pacientului.

8.8. Dispoziții finale

Se vor solicita opinii și sugestii de la pacienții alolingvi și cu deficiențe de auz, vedere sau vorbire pentru a îmbunătăți procesul de comunicare.

Instituția va realiza evaluări periodice pentru a verifica eficiența comunicării cu pacienții alolingvi și cu deficiențe de auz, vedere sau vorbire.

Se vor analiza plângerile și feedback-ul primit pentru a îmbunătăți procedurile existente.

Se vor organiza sesiuni de formare pentru personalul medical privind comunicarea eficientă cu pacienții alolingvi și cu deficiențe de auz, vedere sau vorbire, comunicarea interculturală și utilizarea resurselor interne și externe pentru facilitarea comunicării efective.

9. Responsabili în derularea activității:

Șefii de subdiviziuni, medicii, asistenții medicali și tot personalul medical și auxiliar al IMSP IMU sunt responsabili pentru îndeplinirea acestei proceduri.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

10. Anexe, formulare:

Anexa nr.1. Lista persoanelor IMSP IMU care cunosc limbile străine.

NR. D/O	LIMBA	NUMELE PRENUMELE	FUNCȚIA	TELEFON MOBIL
DEPARTAMENTUL CLINIC DE MEDICINĂ URGENTĂ				
1	Rusa	Zotea Alexandru	Med. de urgență	0 688 30888
2	Engleza	Barad Ian	Med. de urgență	0 673 09162
3	Engleza, Germana	Țarelunga Artiom	Med. rezident	0 601 00653
4	Engleza	Popa Arcadie	Med. de urgență	0 692 21441
5	Engleza, Rusa	Vlad Vladislav	Registrator, DCMU	0 780 88769
6	Engleza, Franceza	Aprodu Catalina	Registrator, DCMU	0 682 30129
7	Rusa, Franceza	Luchianic Vasile	Asist. medical	0 790 26563
8	Rusa, Franceza	Arhiri Alexei	Asist. medical	0 673 33007
9	Engleza, Italiana	Șumanschi Diana	Asist. medical	0 798 68541
10	Rusa	Machidon Larisa	Feldcer	0 676 78462
11	Spaniola, Engleza	Leca Magdalena	Asist. medical	0 621 86614
12	Germana, Engleza	Agavea Ghiulmahmar	Asist. medical	0 692 99502
13	Engleza, Franceza	Vasilachi Dorina	Asist. medical	0 780 44548
14	Rusa, Franceza	Manel Gheorghe	Asist. medical	0 602 68725
15	Rusa, Franceza	Rotaru-Șaran Mariana	Asist. medical	0 692 34056
16	Rusa, Franceza	Cojocari Ira	Asist. medical	0 685 62015
17	Rusa	Sîrbu Svetlana	Med. de urgență	0 699 23853
18	Rusa	Murzac Viorica	Med. de urgență	0 689 82277
19	Ucraineana, Rusa	Melnic Valeriu	Med. de urgență	0 796 76638
20	Araba, Engleza, Germana	Habach Raed	Med. de urgență	0 793 66202
21	Rusa	Cruglea Adrian	Tehnician radiolog	0 799 15599
22	Bulgara, Rusa	Begenari Maria	Asist.med. superior	0 674 66648
23	Rusa	Lungu Petru	Med. rezident	0 796 45439
24	Ucraineana, Rusa	Pelevaniuc Artemii	Med. rezident	0 682 40857
25	Rusa	Catruc Rodica	Med. rezident	0 783 26702
SECȚIA CHIRURGIE TORACICĂ				
27	Rusa, Engleza	Maxim Igor	Vicedirector medical	0 682 88377
28	Rusa, Engleza	Guțu Sergiu	Med. chirurg	0 681 22093
29	Rusa	Leca Nelea	Asist. medical	0 693 96163
30	Rusa	Cojocari D.	Asist. medical	0 695 36318
31	Rusa, Engleza	Batîr M.	Asist. medical	0 693 37704
32	Rusa	Lozan A.	Asist. medical	0 795 29033
33	Rusa	Vesca Ana	Asist. medical	0 695 04162
34	Rusa	Chișlari Al.	Asist. medical	0 687 88169
35	Rusa	Gherasim A.	Asist. medical	0 683 86173
36	Rusa, Engleza	Burlacu I.	Med. rezident	0 686 81203

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

37	Spaniola, Italia	Sîrghi Valentina	Soră economă	0 786 07104
SECȚIA NEUROCHIRURGIE NR.1				
38	Rusa, Ucraineana, Franceza	Marina Ion	Med. neurochirurg	0 691 44066
39	Engleza, Germana, Rusa	Peciul Andrei	Med. neurochirurg	0 798 55246
40	Rusa	Cioran Elionora	Asist. med.superior	0 775 40911
SECȚIA GINECOLOGIE				
41	Rusa	Tihon Ludmila	Șef secție	0 799 58894
42	Rusa	Cheaburu Corneliu	Med. ginecolog	0 691 40954
43	Rusa	Enachi Ala	Med. ginecolog	0 601 05948
44	Rusa	Adamciuc Ion	Med. ginecolog	0 691 44128
45	Rusa	Buruian Nina	Asist. med. superior	0 694 19151
SECȚIA CHIRURGIE NR.2				
46	Rusa, Engleza	Zaharia Sergiu	Șef secție	0 794 34937
47	Rusa	Frunză Gh.	Med. chirurg	0 690 05054
48	Engleza, Germana, Rusa	Mirciu Oleg	Med. chirurg	0 693 53997
49	Franceza	Drobot Veaceslav	Med. chirurg	0 681 37664
50	Rusa	Tepleacova Elena	Asist. med. superior	0 695 75940
51	Rusa	Ursu T.	Asist. medical	0 605 49003
52	Rusa	Pisari V.	Asist. medical	0 600 59828
SECȚIA CHIRURGIE ORALĂ ȘI MAXILO - FACIALĂ				
53	Franceza, Rusa	Cebotari Mihai	Șef secție	0 605 55060
54	Engleza, Rusa	Lehtman Sofia	Med. chirurg OMF	0 691 55758
55	Engleza, Rusa	Nosaci Andrei	Med. chirurg OMF	0 68247785
56	Engleza, Rusa	Gaitaz Anatol	Med. chirurg OMF	0 699 93566
57	Engleza, Rusa	Galbur Grigorii	Med. chirurg OMF	0 699 78019
58	Engleza, Rusa	Gore Maxim	Med. chirurg OMF	0 690 79632
59	Italiana, Rusa	Arbuz Lidia	Med. chirurg OMF	0 690 36171
60	Engleza	Mura Oxana	Asist. med. superior	0 695 14540
61	Italiana	Tolstoi Carolina	Asist. medical	0 698 77583
62	Italiana	Bezdigă Viorica	Asist. medicăș	0 698 04413

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.02/52 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională de sistem privind comunicarea și consilierea pacienților alolingvi și persoanelor cu deficiențe de auz, vedere, vorbire	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

11. CUPRINS

Numarul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta	1
1	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției procedurii operaționale	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-4
4	Scopul procedurii	4
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
6	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	5
7	Definiții	5-6
8	Descrierea procedurii operaționale	6-7
9	Responsabili în derularea activității	8
10	Anexe, formulare	9
11	CUPRINS	11