

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
CU REFERIRE LA OBTINEREA REFUZULUI
PRIVIND ACTUL MEDICAL ÎN UPU

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția 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	21.01.2025	
1.2.	Verificat	MAXIM Igor	Vicedirector medical	20.01.2025	
1.3.	Verificat	VOVC Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	17.01.2025	
1.4.	Elaborat	LEONTII Boris	Șef UPU	15.01.2025	

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 Managementului Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.4	Aplicare	4	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.5	Aplicare	2	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.6	Aplicare	1	Jurist				

1. SCOP

Asigurarea unei proceduri **unitare, clare și conforme legal** pentru:

- Informarea completă a pacientului cu privire la **dreptul de a refuza** investigații, tratamente sau internarea.
- Documentarea juridică a refuzului, astfel încât acesta să fie **valabil legal**.
- **Protecția cadrelor medicale** și a instituției în eventualitatea unor litigii ulterioare.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Obiective specifice:

- Creșterea ratei de documentare corectă a refuzurilor medicale la 100%.
- Respectarea prevederilor **Legii nr. 263/2005** și a Ordinului MS nr. 1059/2024.
- Reducerea situațiilor conflictuale prin comunicare eficientă și clară.

2. CADRUL LEGAL

Lege / Ordin	Conținut relevant
Legea nr. 263/2005, art. 17-19	Dreptul pacientului de a refuza tratamentul, chiar cu riscuri
Legea nr. 133/2011	Protecția datelor pacientului
Codul Civil, art. 28, 29, 38	Reprezentarea legală în lipsa capacității
Legea nr. 274/2011	Drepturile persoanelor cu dizabilități
Ordin MS al RM nr. 1059/2024	Reglementează activitatea în UPU, inclusiv consimțământul/refuzul

3. DOMENIU DE APLICARE

Se aplică **în toate cazurile** din UPU IMU în care:

- Pacientul **refuză** investigațiile, tratamentul sau internarea recomandată.
- Pacientul este **alolingv** și nu înțelege limba română.
- Pacientul are **deficiențe de auz, vorbire sau vedere**.
- Pacientul necesită **exprimarea deciziei prin reprezentant legal**.

Nu se aplică în:

- Urgențe majore cu risc vital (art. 20 alin. (2) Legea 263/2005).
- Pacienți inconștienți sau necooperanți fără aparținători (consimțământ substituit).

4. DEFINIȚII

- **Refuz medical** – exprimarea voluntară și documentată a deciziei pacientului de a nu accepta investigațiile, tratamentul sau internarea.
- **Pacient alolingv** – pacient care nu cunoaște limba română la un nivel suficient pentru a înțelege informațiile medicale.
- **Consimțământ substituit** – acordul dat de reprezentantul legal sau intervenția fără acord, justificată de urgența vitală.
- **Capacitate decizională** – abilitatea pacientului de a înțelege, evalua și decide în cunoștință de cauză.

5. RESPONSABILITĂȚI

Funcție	Responsabilități
Medic UPU	Informarea pacientului; completarea formularului de refuz
Asistent medical	Martor al informării și completării formularului
Traducător autorizat (dacă e cazul)	Transmiterea fidelă a informației pacientului alolingv
Jurist / Responsabil de tură	Supraveghează cazurile speciale (refuz cu risc vital)

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

6. ETAPE DE APLICARE

Etapa 1 – Informarea pacientului

1. Medicul explică clar diagnosticul, tratamentul propus și riscurile în caz de refuz.
2. Se utilizează limbaj simplu, adaptat nivelului de înțelegere al pacientului.
3. Se documentează verbal că pacientul a înțeles.

Etapa 2 – Verificarea capacității decizionale

1. Se evaluează starea de conștiință, orientare și coerență.
2. Dacă există îndoieli, se amână decizia și se solicită consult psihiatric sau aparținători.
3. În caz de urgență vitală, se aplică consimțământul substituit.

Etapa 3 – Gestionarea cazurilor speciale

Situație	Acțiune
Alolingv	Traducător autorizat sau personal desemnat; se notează numele în formular.
Deficiențe de auz/vorbire	Comunicare scrisă, semne, interpret mimico-gestual.
Deficiență de vedere	Citirea cu voce tare a documentului; martorul confirmă.
Reprezentant legal	Solicitarea documentului doveditor (CI, procură).

Etapa 4 – Completarea formularului de refuz

1. Se folosește formularul standardizat (Anexa 1).
2. Se semnează de pacient/reprezentant legal, medic și martor.
3. Dacă pacientul refuză semnarea, se notează în scris și semnează medicul + martorul.

Etapa 5 – Arhivarea documentului

- Formularul se atașează la fișa UPU și se păstrează **minimum 3 ani**.

7. EXCEPȚII

NU se aplică procedura de refuz în următoarele cazuri:

- urgențe majore cu risc vital (se intervine fără consimțământ, conform art. 20 Legea 263/2005)
- pacient **inconștient sau necooperant** fără aparținători – se aplică **consimțământ substituit**

8. DOCUMENTE ȘI ARHIVARE

Document	Responsabil	Termen arhivare
Formular refuz tratament	Medic curant	3 ani în dosar UPU
Notă informativă despre traducere / interpretare	Asistent / Jurist	atașată formularului

9. CONTROL ȘI CALITATE

- Verificare **lunară** a tuturor cazurilor cu refuz de către șef UPU și responsabil calitate.
- Raport **trimestrial** către conducerea IMU.
- Analiză anuală a incidenței refuzurilor și a cauzelor invocate.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

10. Indicatori de monitorizare:

- 100% completare corectă a formularelor de refuz.
- Sub 5% cazuri cu lipsă documentare.
- Răspuns $\leq 24h$ la sesizările juridice legate de refuzuri.

11. ANEXE

- Anexa 1: Formular refuz tratament (standardizat)
- Anexa 2: Model declarație traducere (pentru alolingvi)
- Anexa 3: Ghid semne lipsă capacitate decizională
- Anexa 4: Model note informare pacient cu dizabilități

12. 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	Cadrul legal	3
6	Domeniu de aplicare	3
7	Definiții	3
8	Responsabilități	3
9	Etapele de aplicare	4
	• Informarea pacientului	4
	• Verificarea capacității decizionale	4
	• Gestionarea cazurilor speciale	4
	• Compoletarea formularului de refuz	4
	• Arhivarea documentului	4
10	Excepții	4
11	Documente și arhivare	4
12	Control și calitate	4
13	Indicatori de monitorizare	5
14	Anexe	5
	Anexa 1. Formular de refuz de tratament(standartizat)	6-7
	Anexa 2. Model de declarație de traducere(pentru alolingvi)	8
	Anexa 3. Ghid semne lipsă capacitate decizională	9-10
	Anexa 4. Model note informare pacient cu dizabilități.	11
15	Sumar desfășurat al normelor legale aplicabile în UPU	12-13

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 1

FORMULAR DE REFUZ AL TRATAMENTULUI / INVESTIGAȚIILOR / INTERNĂRII

Instituție: IMSP IMU

Compartiment: UPU

Nr. înregistrare formular:

Data:/...../20..... **Ora:**

I. Datele pacientului

- **Nume și prenume:**
- **Data nașterii:** **Sex:** ☐ M ☐ F
- **IDNP / Cod personal (opțional):**
- **Telefon / contact:**
- **Reprezentant legal (dacă e cazul):**
- **Tip document atașat:** ☐ CI ☐ Procură ☐ Certificat tutore

II. Informații despre actul medical refuzat

Prin prezenta, declar că:

- ☐ Refuz următoarele investigații:
- ☐ Refuz următorul tratament / procedură:
- ☐ Refuz internarea recomandată de medicul UPU

Motivul refuzului (opțional):

.....
.....

III. Confirmare informare

Declar că:

am fost informat(ă) clar, complet și inteligibil despre:

- afecțiunea suspectată / diagnostic
- necesitatea tratamentului / internării
- posibilele **consecințe negative** ale refuzului (agravare, risc vital)
- alternative terapeutice (dacă există)
- dreptul de a reveni asupra refuzului în orice moment

IV. Răspundere

Îmi asum întreaga **responsabilitate pentru consecințele refuzului**, exonerând personalul medical și instituția de orice răspundere profesională sau juridică, conform art. 18, Legea 263/2005.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

V. Semnături

Funcție	Nume	Semnătură	Data
Pacient / Reprezentant legal			
Medic informator			
Martor (asistent / alt cadru)			

Dacă pacientul **refuză semnarea**, se va nota:

"Pacientul refuză semnarea formularului, dar își exprimă verbal refuzul. Confirm acest fapt în calitate de martor."

Se vor semna medicul și martorul.

Formularul se arhivează în dosarul UPU / registrul de refuzuri și se păstrează **minimum 3 ani**.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 2

Declarație traducere pentru pacient alolingv

Instituție medicală: IMSP IMU

Compartiment: UPU

Nr. înregistrare:

Data:/...../20..... **Ora:**

I. Datele pacientului

- **Nume și prenume:**
- **Data nașterii:** **Sex:** ☐ M ☐ F
- **Limbă vorbită de pacient:**
- **Motivul traducerii:**
 - ☐ Consimțământ pentru tratament
 - ☐ Refuz act medical
 - ☐ Alte informații medicale

II. Declarație traducător / persoană intermediară

Subsemnatul(a),

- **Nume și prenume:**
- **Date de identificare:** CI seria nr.
- **Calitate:**
 - ☐ Traducător autorizat ☐ Cadru medical ☐ Însoțitor / aparținător

Declar pe propria răspundere că am tradus **corect, complet și fidel** în limba
....., următoarele informații furnizate de personalul medical:

- diagnosticul și suspiciunea medicală
- riscurile / beneficiile intervenției sau ale refuzului
- alternativele posibile (dacă există)
- drepturile pacientului în contextul medical UPU

Pacientul a confirmat verbal că a **înțeles conținutul** informațiilor primite.

III. Confirmare pacient

Declar că informațiile medicale mi-au fost traduse în limba pe care o înțeleg, am înțeles cele comunicate și îmi exprim decizia:

- ☐ Consimt la procedura propusă
- ☐ Refuz actul medical

IV. Semnături

Funcție	Nume	Semnătură	Data
Pacient / Reprezentant legal			
Traducător / Intermediar			
Medic informator			
Martor (asistent / alt cadru)			

Formularul se anexează la:

- consimțământul scris / refuzul semnat
- fișa UPU
- dosarul pacientului

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 3

Ghid rapid – Semne de lipsă a capacității decizionale

Ce este capacitatea decizională?

Reprezintă **abilitatea pacientului de a înțelege, analiza și decide** în cunoștință de cauză asupra propriei stări de sănătate și tratamentului propus.

Pentru ca un **consimțământ** sau un **refuz** să fie **valabil legal**, pacientul trebuie să aibă această capacitate în momentul deciziei.

Când se suspectează lipsa capacității?

Pacientul nu are capacitate decizională dacă:

Semne clinice/comportamentale	Observații
☐ Este inconștient (GCS < 9)	Traume, intoxicații, AVC, comă metabolică
☐ Are stare confuzională acută (delir)	Desorientat temporo-spațial, vorbire incoerentă
☐ Nu poate înțelege informația medicală furnizată	Nu reține, răspunde inadecvat, schimbă subiectul
☐ Nu poate evalua riscurile / beneficiile unei decizii	Minimizează riscul vital sau refuză din motive ilogice
☐ Este sub influența drogurilor / alcoolului (acut)	Răspunsuri dezorganizate, agresivitate, inhibiție
☐ Are patologie psihiatrică activă (psihoză, schizofrenie acută, tulburări severe de personalitate)	Necesită consult de specialitate
☐ Există retard mintal sever / demență avansată	Confirmat în acte sau observat clinic
☐ Este minor fără reprezentant legal	Decizia nu poate fi luată de el/ea

Ce face echipa medicală în UPU?

1. Evaluează și documentează suspiciunea

- Descrie comportamentul, orientarea, nivelul de cooperare
- Notează scorul GCS, testul MMSE sau consultul psihiatric dacă este posibil

2. Se intervine medical fără consimțământ (Legea 263/2005, art. 20(2))

- Dacă situația este **urgență medicală**, se acționează imediat pentru salvarea vieții

3. Se contactează reprezentantul legal / autoritățile

- Soț, copil adult, părinți, tutore, autoritate tutelară
- Se notează numele persoanei contactate și decizia acesteia

4. Se anexează formularul de consimțământ substituit

- Sau se documentează în fișa UPU: „Pacient fără capacitate de decizie. Intervenție în interesul vital conform art. 20(2), Legea 263/2005.”

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Documente utile în astfel de cazuri:

- Formular „Evaluare capacitate decizională”
- Formular „Consimțământ substituit / intervenție fără consimțământ”
- Notificare familie / autorități
- Note evolutive clare în fișa UPU + parafă + semnătură

Recomandare legală și etică

Niciun pacient fără capacitate de decizie nu trebuie lăsat fără tratament. Se acționează în interesul său vital, cu documentare completă.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 4

NOTĂ DE INFORMARE – PACIENT CU DIZABILITĂȚI

Instituție medicală: IMSP IMU

Compartiment: UPU

Nr. fișă pacient:

Data:/...../20..... **Ora:**

I. Date pacient

- **Nume și prenume:**
- **Data nașterii:** **Sex:** ☐ M ☐ F
- **Tip dizabilitate (dacă este cunoscut):**
 - ☐ Auditivă ☐ De vorbire ☐ De vedere ☐ Mintală ☐ Motorie ☐ Asociată
- **Grad de dizabilitate (dacă este documentat):** ☐ Ușor ☐ Mediu ☐ Sever ☐ Pronunțat

II. Metoda de informare utilizată

- ☐ Verbal, cu adaptare limbajului medical
- ☐ Traducere în limbaj mimico-gestual
- ☐ Scris (explicare în scris, font mărit, limbaj simplificat)
- ☐ Citire cu voce tare (pentru pacienții nevăzători)
- ☐ Însoțitor legal a asistat la informare
- ☐ Altă metodă:

III. Informații medicale comunicate

- ☒ Diagnosticul / suspiciunea medicală
- ☒ Tratamentul / investigațiile propuse
- ☒ Riscuri și beneficii ale procedurilor
- ☒ Dreptul la consimțământ / refuz / informare
- ☒ Posibilitatea de exprimare prin reprezentant
- ☒ Măsuri de sprijin aplicate (unde este cazul)

IV. Confirmarea pacientului

- ☐ Pacientul a înțeles informațiile comunicate
- ☐ Pacientul și-a exprimat acordul / refuzul în mod valid
- ☐ Comunicarea a fost intermediată de însoțitor / interpret / aparat

V. Semnături

Funcție	Nume	Semnătură	Data
Pacient / Reprezentant legal			
Medic informator			
Martor (cadru medical / interpret)			

Nota se atașează la consimțământ / refuz / fișă UPU.

În cazul în care pacientul **nu poate semna**, se notează motivul și semnează martorul.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Sumar desfășurat al normelor legale aplicabile în UPU

Informarea și consimțământul/refuzul pacientului cu dizabilități

1. Legea nr. 263/2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului

- **Art. 4(2):** Pacientul are dreptul la **informare adaptată nivelului de înțelegere, vârstei, stării psihice și gradului de instruire.**
- **Art. 11:** Informațiile medicale trebuie prezentate într-un **mod accesibil** pacientului, inclusiv prin mijloace alternative.
- **Art. 17–19:** Pacientul are dreptul să **accepte sau să refuze** intervenția medicală, iar decizia trebuie documentată.
- **Art. 20:** În caz de **lipsă a capacității decizionale**, consimțământul este exprimat de un reprezentant legal.

2. Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități

- **Art. 4:** Persoanele cu dizabilități au dreptul la **acces egal la serviciile de sănătate**, fără discriminare.
- **Art. 8:** Autoritățile sunt obligate să asigure **accesibilitate la comunicare**, inclusiv interpret mimico-gestual, informații în format alternativ (scris mare, audio, simboluri).
- **Art. 9:** Instituțiile medicale trebuie să ofere **acomodări rezonabile** pentru comunicare eficientă și luarea deciziilor.

3. Codul Civil al RM (Legea nr. 1107/2002)

- **Art. 28:** O persoană are capacitate de exercițiu **dacă poate în mod conștient să își exprime voința.**
- **Art. 38:** Dacă nu are capacitate, decizia este luată prin **reprezentare legală** (părinte, tutore, curator).
- **Art. 39:** Deciziile privind viața și sănătatea pot fi luate în **interesul superior al persoanei reprezentate.**

4. Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal

- **Art. 6 și 12:** Orice colectare și prelucrare a datelor trebuie să se facă **cu consimțământ informat**, inclusiv pentru pacienții cu dizabilități, prin metode accesibile.

5. Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (ratificată prin Legea nr. 166/2010)

- **Art. 25:** Dreptul la **asistență medicală accesibilă** și adaptată dizabilității
- **Art. 12:** Recunoașterea capacității juridice pe picior de egalitate – cu sprijin decizional unde e cazul
- **Art. 21:** Comunicarea trebuie să fie **eficientă, accesibilă, în formate și limbi adecvate** (limbaj mimico-gestual, Braille, simboluri)

6. Ordin MS al RM nr. 1059/2024 privind organizarea activității UPU

- Prevede că:

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/103 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO cu referire la obținerea refuzului privind actul medical în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

- orice pacient are dreptul la **informare completă, adaptată capacității de înțelegere**
- **comunicarea se face inclusiv prin intermediul reprezentantului sau interpretului**
- documentarea deciziei (consimțământ / refuz) este **obligatorie și arhivată**

7. Codul Deontologic Medical (CNM RM)

- Obligația de a asigura comunicarea clară și adaptată fiecărui pacient, cu respect față de demnitatea și drepturile acestuia
- Interzice **presiunea sau manipularea** asupra pacientului în procesul decizional

Concluzie

În UPU din RM, pentru pacienții cu dizabilități:

- **Informarea** trebuie adaptată (scris, mimico-gestual, citit cu voce tare, etc.)
- **Consimțământul/refuzul** se exprimă direct sau prin reprezentant legal
- Se **documentează clar** metodele folosite și confirmarea înțelegerii
- Se **respectă drepturile fundamentale și accesul egal** la actul medical