

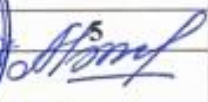
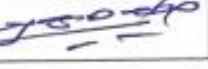
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR
PACIENTULUI ȘI ÎNSOȚITORILOR

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/144 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor	Angajații tuturor departamentelor, secțiilor și serviciilor

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea prezentei proceduri operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3		
1.1.	Aprobat	Manea Diana	Director IMSP IMU	18.04.2025	
1.2.	Verificat	Maxim Igor	Vicedirector medical	17.04.2025	
1.3.	Elaborat	Vovc Liviu	Șef Secție Managementul Calității serviciilor medicale	11.04.2025	

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

CONDIȚII DE REVIZUIRE	
No Document	No revizuiți 1
Data valabilă	Data revizuirii

3. Persoanele responsabile de aplicare în practică a prezentei proceduri operaționale:

Sunt: Toți angajații IMSP Institutul de Medicină Urgentă. Controlul implementării prezentei proceduri este realizat de dl Boris Leontii - Șeful Departamentului de Medicină Urgentă, Șefii de Departamente, secții, servicii și în orele nocturne și zile de odihnă – medicul responsabil din cadrul DCMU.

4. Scopul procedurii:

Scopul prezentei Proceduri este acela de a descrie modalitățile de comunicare și consiliere cu pacienții și aparținătorii acestora, de a stabili etapele ce trebuie urmate cu privire la primirea pacienților în Departamentul de Medicină Urgentă a instituției noastre, evaluarea pacienților, efectuarea în timp util a procedurilor corecte, administrarea la timp a tratamentului necesar și transferul pacienților în departamentele de specialitate. Comunicarea lucrător medical-pacient influențează în mod direct actul medical, gradul de satisfacție al pacientului, precum și reducerea numărului de procese de malpraxis.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Procedura operațională privind protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor cuprinde toate serviciile ce li se acorda pacienților.

6. Documente de referință aplicabile prezentei proceduri 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 naționale:

- Constituția Republicii Moldova;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/144 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor	Angajații tuturor departamentelor, secțiilor și serviciilor

- Legea ocrotirii sănătății nr.411-XIII din 28.03.1995, cu modificările ulterioare;
- Legea nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, cu modificările ulterioare;
- Legea nr.264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic, cu modificările ulterioare;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”;
- Ordin nr.425 din 20.03.2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”;
- Ordin nr.435 din 22.03.2018 „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient”;
- Ordin nr.303 din 06.05.2010 Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat;
- Codul Cadru de Etică (Deontologic) al lucrătorului medical și farmaceutic.

6.2. Reglementări interne și documente relevante

6.2.1. Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Institutul de Medicină Urgentă;

6.2.2. Demersul public al Directorului IMSP Institutul de Medicină Urgentă către colegi, din 25.01.2018;

6.2.3. Ordinul IMU nr.82 din 23.08.2021 „Cu privire la eficientizarea comunicării interne și externe în cadrul IMSP IMU”;

6.2.4. Ordinul IMU nr.89 din 22 septembrie 2021 „Cu privire la îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația dintre medic și rudele pacienților”;

6.2.5. Ordinul IMU nr.50 din 02.04.2018 „ Cu privire la implementarea în practică a „Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient”;

6.2.6. Procedura operațională privind comunicarea internă – externă nr.04/39-40 din 26.08.21;

6.2.7. Instrucțiunea privind modul de comunicarea între lucrătorul medical, din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă, pacient și rudele acestuia, DIN 11.08.2022.

7. Etapele implementării prezentei proceduri operaționale:

7.1. Cu o instruire eficientă a pacientului, cu stabilirea corectă a necesităților și aspectelor ce trebuia a fi cunoscute de către pacient și însoțitorii acestuia. Instruirea se acordă luând în considerare toți factorii; limba vorbită de pacient, religia, situația culturală și socială, etc.

7.2. Informațiile care sunt aduse la cunoștință sunt efectuate într-un limbaj care este ușor de înțeles și liber de termeni medicali. Doctorul responsabil, înainte de a obține consimțământul informat, explică bolnavului și / sau aparținătorilor acestuia că trebuie să obțină de la ei aprobare cu privire la îngrijirea, tratamentul, analizele și investigațiile ce urmează a fi efectuate.

7.3. Angajații din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă sunt obligați să respecte:

7.3.1. și să sprijine drepturile pacienților, precum și ale însoțitorilor lor pe toată durata aflării în incinta instituției;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/144 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor	Angajații tuturor departamentelor, secțiilor și serviciilor

7.3.2. accesul egal al persoanelor, fără discriminare, la serviciile de sănătate, trebuie asigurat în baza principiului egalității tuturor cetățenilor Republicii Moldova, fără deosebire de **rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie**, sex, opinie, **apartenență politică**, avere sau de origine socială, care este garantat de **Constituția RM (art.16)**.

7.3.3. să respecte în tocmai prevederile **Legii nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului**, pacientul are draptul la:

7.3.3.1. **art.5, lit.b: atitudine respectuoasă și umană** din partea prestatorului de servicii de sănătate, indiferent de vîrstă, sex, **apartenență etnică**, statut socioeconomic, **convingeri politice și religioase**;

7.3.3.2. **art.5, lit.e:** opinie medicală alternativă și primirea recomandărilor altor specialiști, la solicitarea sa ori a reprezentantului său legal (a rudei apropiate), în modul stabilit de legislație;

7.3.3.3. **art.11, pt.5:** informațiile medicale cu privire la starea sănătății pacientului și la intervenția medicală propusă, inclusiv la riscurile și beneficiile potențiale ale fiecărei proceduri, efectele posibile ale refuzului tratamentului, alternativele existente, pronosticul și alte informații cu caracter medical, se prezintă de către prestatorul de servicii de sănătate într-un limbaj clar, respectuos și accesibil pacientului, cu minimalizarea terminologiei profesionale. În cazul când pacientul nu cunoaște limba de stat, se va căuta o altă formă de comunicare.

7.3.3.4. În cazul în care exista impedimente în ceea ce privește posibilitatea de informare a pacientului și a însoțitorului pacientului (deficiențe de vorbire, orbi, deficiențe de auz) medicul sau asistenta medicală va consulta „**Lista persoanelor ce posedă limbi străine, inclusiv limbajul semnelor**”, anexată la prezenta procedură, și va lua legătura cu persoana respectivă.

În cazul în care bolnavul solicită ca traducerea să fie realizată prin intermediul unui apropiat sau prieten, în evidențele spitalului se specifică faptul că traducerea a fost realizată de un apropiat al bolnavului.

Pentru pacienții care au deficiențe de vedere informațiile scrise sunt citite în prezența unui/unor martori.

7.3.4. Medicii de gardă cât și șefii secțiilor spitalicești asigură consultația de profil, imediată și calificată, pentru diagnosticarea și tratamentul pacienților din cadrul Departamentului Clinic de Medicină Urgentă.

8. Responsabilități:

- Echipa managerială (Director, Vicedirectorii de profil).
- Șefi de Departamente, secții și servicii.

9. Anexă:

- Lista persoanelor ce posedă limbi străine.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/144 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
<u>TITLU:</u> Procedura operațională privind protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor	Angajații tuturor departamentelor, secțiilor și serviciilor

10. CUPRINS

Numarul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta	1
2	Lista responsabilelor de elaborare	2
3	Scopul procedurii	2
4	Domeniul de aplicare	2
5	Documente de referință	2
6	Etapele implementării prezentei proceduri operaționale	3
7	Responsabilități	4
8	Cuprins	4
9	Anexă	5-6

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/144 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor	Angajații tuturor departamentelor, secțiilor și serviciilor

Anexă
la Procedura Operațională nr.01/144

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	Agaeva 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

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/144 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor	Angajații tuturor departamentelor, secțiilor și serviciilor

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
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	Pîsari 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