

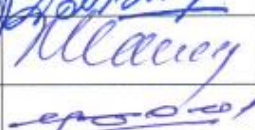
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND TRIAJUL MEDICAL ÎN UPU

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul 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	17.01.2025	
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	Administrația	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2	Aplicare	2	Secția Managementul 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	IT	Șef	Golubeva Natalia		

1. Scop

- Asigurarea **evaluării rapide și uniforme** a pacienților la prezentarea în UPU IMU.
- Prioritizarea îngrijirilor în funcție de **severitatea clinică și resursele necesare**.
- Prevenirea întârzierilor în tratamentul pacienților critici.
- Creșterea **siguranței pacientului** și a calității actului medical.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

2. Domeniul de aplicare

Această procedură se aplică:

- Tuturor pacienților care se prezintă în UPU IMU (adulți și copii).
- Tuturor cazurilor de urgență medicală și traumatică.
- Personalului medical și auxiliar implicat în procesul de triaj.
- Situațiilor speciale: flux masiv de victime, pacienți necunoscuți, minori, pacienți vulnerabili.

3. Cadru legal

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

Legea nr. 411/1995 privind ocrotirea sănătății.

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

Ordinul MSMPS nr. 1059/2024 privind organizarea și funcționarea UPU.

Ordinul MSMPS nr. 329/2020 privind triajul pacienților în UPU.

Protocoalele clinice naționale aprobate de MS al RM.

Standardele Naționale de Acreditare (a. 2024).

Ghiduri internaționale: Emergency Severity Index (ESI v4), Manchester Triage System (MTS), Canadian Triage and Acuity Scale (CTAS), recomandările OMS, ERC.

ISO 9001:2015 – Managementul calității în servicii medicale.

4. Definiții

Triaj – procesul de evaluare rapidă a pacienților în vederea stabilirii priorității de îngrijire.

Cod de triaj – simbol (culoare/număr) care reflectă nivelul de urgență.

Resursă medicală – procedură, investigație sau tratament necesar pacientului.

Timp maxim de așteptare – durata permisă până la prima evaluare medicală.

5. Responsabilități

Funcția	Responsabilități
Asistent medical de triaj	Evaluează pacientul la sosire, aplică algoritmul de triaj, atribuie codul, completează fișa.
Medic responsabil de tură	Supraveghează procesul, validează cazurile critice, decide reevaluarea.
Registrator medical	Înregistrează pacientul, emite brățara de identificare, completează datele în sistem.
Șef UPU	Asigură implementarea procedurii, instruește personalul, monitorizează indicatorii de performanță.
Serviciul Calitate	Realizează auditul respectării procedurii.

6. Etape operaționale

6.1. Recepția pacientului

- Identificare: nume, prenume, IDNP/CNP, pentru necunoscuți se atribuie cod „NN + număr unic”.
- Aplicarea brățării de identificare.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

6.2. Evaluarea primară (ABCDE + parametrii vitali)

- A: Airway (calea aeriană).
- B: Breathing (respirația).
- C: Circulation (circulația).
- D: Disability (status neurologic, GCS).
- E: Exposure (examinare generală).
- Se măsoară TA, puls, FR, SpO₂, temperatură, GCS.

6.3. Atribuirea categoriei de triaj (ESI/CTAS – 5 niveluri)

Nivel	Cod culoare	Descriere	Timp maxim
1	Roșu	Resuscitare – instabilitate vitală	Imediat
2	Galben	Critic – risc vital/organ	< 10 min
3	Verde	Urgent – stabil, ≥ 2 resurse	< 30 min
4	Albastru	Semi-urgent – stabil, 1 resursă	< 60 min
5	Alb	Non-urgent – stabil, fără resurse imediate	< 120 min

6.4. Reevaluarea

- Cod roșu/galben – la fiecare 15 min.
- Cod verde/albastru/alb – la fiecare 30–60 min.

6.5. Documentarea

- Completarea **Fișei de triaj**.
- Înregistrarea în sistemul electronic (SIAAM/MPD).
- Atașarea fișei la dosarul pacientului.

7. Documente standard utilizate

- Fișa de triaj UPU.
- Formular observație UPU.
- Formular reevaluare.
- Registru pacienți triați.
- Brățară de identificare pacient.

8. Monitorizare și audit

Indicatori monitorizați lunar:

- % pacienți triați în < 5 min.
- Conformitatea codurilor de triaj (audit retrospectiv).
- Timpii de așteptare vs. timpi standard.
- Număr de reevaluări efectuate.
- Raport trimestrial prezentat în ședința de calitate și transmis MS.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

9. Sancțiuni

- Avertisment scris.
- Sancțiuni disciplinare conform Regulamentului intern.
- Raportare Comisiei de Etică și Disciplină.

10. Revizuirea procedurii

Procedura se revizuieste **anual** sau la modificări legislative, tehnologice sau organizaționale.
Responsabil: Șef UPU + Secția Managementul Calității serviciilor medicale.

11. Anexe

- **Anexa 1** – Algoritm de triaj (flowchart colorat, ABCDE → coduri).
- **Anexa 2** – Fișa standard de triaj pacient UPU IMU(conform ord. 1059 din 20 decembrie 2024)
- **Anexa 3** – Tabel coduri de triaj (culoare, definiție, timp maxim de așteptare).
- **Anexa 4** – Indicatori de monitorizare și formular raport lunar.

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	Domeniu de aplicare	3
6	Cadru legal	3
7	Definiții	3
8	Responsabilități	3
9	Etapele operaționale	3
	• Identificarea corectă a pacientului	3
	• Confirmarea diagnosticului	4
	• Justificarea tratamentului prescris	4
	• Promovarea continuității îngrijirilor	4
10	Documente standard utilizate	4
11	Monitorizare și audit.	4
12	Sancțiuni	5
13	Revizuirea procedurii	5
14	Cuprins	5
15	Anexe	5
	Algoritm de triaj	6-7
	Schiță Flowchart (logică)	8
	Tabel coduri de triaj	9-10
	Indicatori de monitorizare	11-13

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

ANEXA 1

ALGORITM DE TRIAJ

1. Recepția pacientului

- Pacientul se prezintă sau este adus de echipajul de urgență/transport medical.
- Se verifică actele de identitate (dacă există).
- Se aplică **brățara de identificare** cu nume, prenume, IDNP/CNP.
- Pentru pacienți necunoscuți: cod **NN + număr unic + data/ora**.
- Pacientul este înregistrat în **sistemul electronic (SIAAM/MPD)**.

Exemple:

- Pacient inconștient, adus de echipaj 903 → cod „NN01 02.09.2025 13:30”.
- Pacient adult, cu durere toracică, identificat prin CI → brățară personalizată.

2. Evaluarea inițială – ABCDE

Airway (A) – verifică permeabilitatea căii aeriene.

Obstrucție, sforăit, corpi străini → manevre imediate (chin lift, aspirare, intubație).

Breathing (B) – evaluarea respirației.

FR < 8/min sau > 30/min, SpO₂ < 90%, cianoză → risc vital.

Circulation (C) – evaluarea circulației.

TA sistolică < 90 mmHg, puls > 130/min, semne de șoc.

Disability (D) – status neurologic.

GCS ≤ 8, pupile inegale, convulsii.

Exposure/Environment (E) – examinare completă.

Hemoragii externe, traumatism major, hipotermie/hipertermie.

3. Pacient critic?

- Dacă există **instabilitate vitală imediată** → **COD ROȘU (Nivel 1 – Resuscitare)**.
- Dacă NU → se trece la etapa IV.

Exemple:

- Stop cardio-respirator, șoc hemoragic, insuficiență respiratorie acută → Cod Roșu.

4. Parametrii vitali critici?

- TA sistolică < 90 mmHg
- FR < 8 sau > 30/min
- SpO₂ < 90%
- GCS ≤ 8
- Tahicardie > 130/min cu instabilitate

DA → Cod Roșu (Nivel 1).

NU → pasul 5.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

5. Evaluarea riscului și simptomelor

Durere toracică cu caracter ischemic → **Cod Galben (Nivel 2 – Critic).**

Dispnee severă cu saturatie redusă → **Cod Galben (N2).**

Hemoragie digestivă activă → **Cod Galben (N2).**

Suspiciune de AVC < 6 ore → **Cod Galben (N2).**

Traumatisme craniene cu GCS > 8, dar risc de deteriorare → **Cod Galben (N2).**

Dacă nu → pasul 6.

6. Estimarea resurselor necesare

Se estimează câte resurse va necesita pacientul:

- **≥2 resurse** (analize complexe, imagistică, consulturi multiple, internare ATI) → **Cod Verde (Nivel 3 – Urgent).**
- **1 resursă** (suturi, radiografie simplă, ghips, analize minore) → **Cod Albastru (Nivel 4 – Semi-urgent).**
- **0 resurse** (consult simplu, rețetă, pansament minor, eliberare certificat medical) → **Cod Alb (Nivel 5 – Non-urgent).**

7. Reevaluare

Cod Roșu/Galben – reevaluare la fiecare **15 min.**

Cod Verde/Albastru/Alb – reevaluare la fiecare **30–60 min.**

Reevaluarea se consemnează obligatoriu în **Fișa de triaj** și în sistemul electronic.

8. Atribuirea codului de triaj și timpii de așteptare

Nivel	Cod culoare	Descriere	Exemple clinice	Timp maxim de așteptare
1	Roșu	Resuscitare – instabilitate vitală	Stop cardio-respirator, șoc hemoragic, insuficiență respiratorie severă	Imediat (0 min)
2	Galben	Critic – risc vital/organ	Durere toracică ischemică, AVC < 6 h, dispnee severă	< 10 min
3	Verde	Urgent – ≥2 resurse necesare	Abdomen acut, politraumatism stabil, febră cu risc	< 30 min
4	Albastru	Semi-urgent – 1 resursă	Fractură simplă, plagă necesită sutură, radiografie	< 60 min
5	Alb	Non-urgent – fără resurse imediate	Pansament, rețetă, control medical de rutină	< 120 min

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

ANEXA 2

Schiță Flowchart (logică)

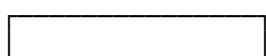
1. Pacient → Recepție + Identificare + Brățară



2. Evaluare primară (ABCDE)



3. Instabilitate vitală?



↓

COD ROȘU

(N1)

↓

4. Parametri critici?



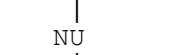
↓

COD ROȘU

(N1)

↓

5. Simptome majore?



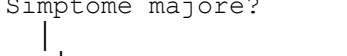
↓

COD GALBEN

(N2)

↓

6. Resurse necesare



↓

COD VERDE

(N3)

↓

COD ALBASTRU

(N4)

↓

COD ALB

(N5)

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

ANEXA 3

TABEL CODURI DE TRIAJ

I. Descriere generală

Triajul pacienților în UPU se face utilizând **cinci niveluri de prioritate**, codificate prin **culori**. Atribuirea codului se face pe baza **stării clinice, instabilității fiziologice și a resurselor medicale necesare**.

II. Tabel detaliat

Nivel	Cod culoare	Definiție	Criterii de includere	Exemple clinice	Timp maxim de așteptare
1	● Roșu – Resuscitare	Pacient cu instabilitate vitală imediată , necesită intervenție de urgență pentru a preveni decesul.	- Stop cardio-respirator - TA sistolică < 90 mmHg cu semne de șoc - SpO₂ < 90% cu cianoză - GCS ≤ 8 - Hemoragie masivă - Obstrucție căi aeriene	- Stop cardio-respirator - Șoc hemoragic - Insuficiență respiratorie severă - Politraumatism instabil	Imediat (0 min)
2	● Galben – Critic	Pacient stabil, dar cu risc vital/organ major , necesită evaluare medicală rapidă.	- Durere toracică cu suspiciune ischemică - Dispnee severă cu desaturare - Hemoragie activă moderată - AVC cu debut < 6 h - Traumatisme severe cu risc de deteriorare	- Sindrom coronarian acut - AVC ischemic/hemoragic - Dispnee astmatică severă - Hematemeză/hemoptizie activă - Traumatisme cranio-cerebrale moderate	< 10 min
3	● Verde – Urgent	Pacient stabil, necesită ≥2 resurse pentru diagnostic/tratament.	- Parametri vitali stabili - Simptome acute cu risc mediu - Necesită investigații multiple sau tratamente combinate	- Abdomen acut stabil - Politraumatism stabil - Febră cu risc (imunodeprimat, sugar) - Suspiciune fractură complexă	< 30 min

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

Nivel	Cod culoare	Definiție	Criterii de includere	Exemple clinice	Timp maxim de așteptare
4	● Albastru – Semi-urgent	Pacient stabil, necesită 1 resursă medicală.	- Parametri vitali normali - Necesită o singură investigație sau procedură simplă	- Fractură simplă - Plagă necesită sutură - Otită acută - Radiografie de control	< 60 min
5	○ Alb – Non-urgent	Pacient stabil, nu necesită resurse imediate , poate fi rezolvat prin consultație simplă sau recomandare.	- Parametri vitali normali - Fără risc imediat - Nu necesită investigații sau tratament de urgență	- Pansament minor - Rețetă cronică - Rinită acută - Consultație pentru certificat medical	< 120 min

III. Observații și precizări

- **Codul se atribuie de asistentul medical de triaj** și este validat de medicul de tură în cazuri critice.
- Reevaluarea pacientului este obligatorie la intervale prestabilite:
 - Cod Roșu/Galben → la 15 min.
 - Cod Verde/Albastru/Alb → la 30–60 min.
- Codul de triaj poate fi **modificat** dacă starea pacientului se agravează sau se stabilizează.
- **Trasabilitatea** codului se asigură prin fișa de triaj și registrul electronic.

IV. Utilizare practică

- Tabelul trebuie afișat **vizibil în camera de triaj**.
- Este utilizat în paralel cu **Algoritmul de triaj (Anexa 1)** și **Fișa de triaj (Anexa 2)**.
- Codurile pot fi reprezentate și prin **brățări colorate** pentru pacienți.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

ANEXA 4

INDICATORI DE MONITORIZARE ȘI FORMULAR RAPORT LUNAR

I. Obiective

- Asigurarea **trasabilității și calității triajului** efectuat în UPU.
- Identificarea punctelor vulnerabile și reducerea erorilor de triaj.
- Monitorizarea respectării **timpilor standard** de preluare a pacienților conform codului atribuit.
- Raportarea periodică către Șef UPU, Serviciul Managementul Calității și Direcția Medicală.

II. Indicatori de monitorizare (structurați pe categorii)

1. Indicatori de eficiență triaj

- **% pacienți triați în < 5 minute de la prezentare**
Formula: $(\text{Nr. pacienți triați} < 5 \text{ min} \div \text{Nr. total pacienți UPU}) \times 100$
- **% pacienți cu fișă de triaj completată integral**
Formula: $(\text{Nr. fișe completate corect} \div \text{Nr. total fișe}) \times 100$

2. Indicatori de conformitate coduri

- **% concordanță cod triaj vs. diagnostic final** (evaluare retrospectivă prin audit).
Formula: $(\text{Nr. cazuri corect codificate} \div \text{Nr. cazuri analizate}) \times 100$
- **% cazuri reevaluate conform protocolului** (în funcție de nivelul de triaj).
Formula: $(\text{Nr. cazuri reevaluate} \div \text{Nr. cazuri codificate}) \times 100$

3. Indicatori de siguranță pacient

- **% pacienți Cod Roșu preluați imediat în sala de resuscitare.**
- **% pacienți Cod Galben evaluați < 10 min.**
- **% pacienți Cod Verde evaluați < 30 min.**
- **% pacienți Cod Albastru evaluați < 60 min.**
- **% pacienți Cod Alb evaluați < 120 min.**

4. Indicatori de volum

- Nr. total pacienți triați/lună.
- Distribuția pacienților pe coduri (Roșu, Galben, Verde, Albastru, Alb).

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

III. Formular raport lunar – model standard

RAPORT LUNAR DE MONITORIZARE A TRIAJULUI PACIENȚILOR ÎN UPU – IMSP IMU

Perioada raportată: ____ / ____ / ____ – ____ / ____ / ____

Compartiment: TRIAJ – UPU IMU

Responsabil raport: _____

1. Volum de activitate

- Număr total pacienți UPU: _____
- Număr total pacienți triați: _____
- Distribuția pe coduri:
 - Roșu: _____ (%)
 - Galben: _____ (%)
 - Verde: _____ (%)
 - Albastru: _____ (%)
 - Alb: _____ (%)

2. Respectarea timpilor de așteptare

Cod	Timp standard	Nr. pacienți	Nr. respectat	% conformitate
Roșu	Imediat	_____	_____	_____ %
Galben	< 10 min	_____	_____	_____ %
Verde	< 30 min	_____	_____	_____ %
Albastru	< 60 min	_____	_____	_____ %
Alb	< 120 min	_____	_____	_____ %

3. Indicatori calitate

- % pacienți triați < 5 min: _____ %
- % fișe de triaj completate integral: _____ %
- % cazuri cu cod corect (audit): _____ %
- % cazuri reevaluate conform protocolului: _____ %

4. Evenimente critice raportate

- Nr. cazuri cu cod subestimat → _____
- Nr. cazuri cu cod supraestimat → _____
- Nr. incidente legate de timpii de așteptare → _____
- Măsurile corective aplicate: _____

5. Concluzii și propuneri

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/37 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind triajul medical în UPU	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale, Personalul medical din cadrul UPU

6. Responsabili

- Asistent șef triaj: _____ Semnătură: _____
- Șef UPU: _____ Semnătură: _____
- Data raportului: ____ / ____ / _____

IV. Modalitate de utilizare

- Formularul se completează **lunar** de către asistentul triaj.
- Se transmite la **Șef UPU** și ulterior la **Serviciul Managementul Calității**.
- Se discută în **ședința de calitate trimestrială**.
- Se arhivează minim 5 ani, conform legislației în vigoare.