

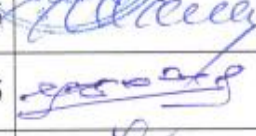
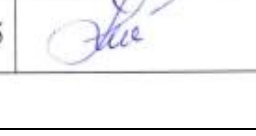
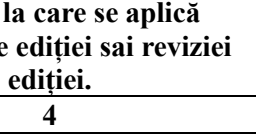
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților
competente în cazurile în care sunt implicați copii și
pacienți fără capacitate de decizie

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	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	16.01.2025	
1.2.	Verificat	MAXIM Igor	Vicedirector medical	14.01.2025	
1.3	Verificat	VOVC Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	13.01.2025	
1.4	Elaborat	LEONTII Boris	Șef UPU	10.01.2025	

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
1.1	Ediția 1			
1.2	Revizia 1			

2. 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	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	Jurist	Șef	Crijanovschi Cristina		

1. SCOP

Asigurarea unei intervenții **rapide, coordonate și conforme legal** pentru:

- Protecția minorilor aflați în situații de risc (abuz fizic, sexual, psihologic, neglijență).
- Protecția pacienților majori fără capacitate decizională (inconștienți, cu tulburări psihice severe, demență, confuzie acută).
- Sesizarea promptă a autorităților competente pentru investigarea și luarea măsurilor legale.
- Menținerea siguranței pacientului până la preluarea oficială.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Obiective specifice:

1. Notificarea autorităților competente în maximum **4 ore** de la identificarea cazului.
2. Documentarea 100% a incidentelor în formularele standard.
3. Asigurarea protecției pacientului în spațiul UPU până la intervenția autorităților.

2. CADRUL LEGAL

Act normativ	Relevanță
Legea nr. 140/2013	Protecția specială a copiilor în situații de risc
Legea nr. 263/2005	Drepturile pacientului, inclusiv protecția celor vulnerabili
Codul Civil RM (art. 28-29)	Capacitatea de exercițiu a persoanei
Legea nr. 45/2007	Prevenirea și combaterea violenței în familie
Legea nr. 133/2011	Protecția datelor cu caracter personal
Ordin MS al RM nr. 1059/2024	Organizarea activității UPU

3. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică:

- **Tuturor cadrelor medicale din UPU** (medici, asistenți, brancardieri, registratori).
- În toate **etapele de îngrijire**: triaj, CPU, resuscitare, observare, internare sau externare.
- Pentru următoarele categorii:
 - **Copii** cu semne de abuz, neglijență, exploatare sau abandon.
 - **Adulți fără capacitate decizională** (temporar sau permanent).
 - **Vârstnici vulnerabili** fără suport familial sau social.

4. RESPONSABILITĂȚI

Funcție	Responsabilități
Medic UPU	Evaluează, documentează, informează autoritățile, inițiază tratamentul
Asistent medical	Monitorizează, notează semnele clinice, asistă la recoltări, respectă confidențialitatea
Șef tură / coordonator UPU	Coordonează intervenția, anunță conducerea, completează raportul
Jurist / asistent social	Contactează autoritățile (asistență socială, poliție, procuratură, DGAS)

5. ETAPELE DE APLICARE

Etapa 1 – Identificarea cazului

- Observarea semnelor clinice și comportamentale de abuz/neglijență (conform Anexei 3).
- Confirmarea suspiciunii de către medicul de gardă.

Etapa 2 – Documentarea inițială

- Notarea detaliată în **fișa UPU**.
- Completarea **formularului de incident pacient vulnerabil** (Anexa 1).

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Etapa 3 – Măsurile imediate de protecție

- Izolarea copilului sau pacientului vulnerabil de potențialul agresor.
- Asigurarea confidențialității.
- Monitorizarea continuă până la preluare.

Etapa 4 – Notificarea autorităților

- **În maximum 4 ore:** DGASPC (pentru copii), Poliția, Asistența socială.
- Transmiterea **sesizării scrise** (Anexa 2) și confirmarea recepției.

Etapa 5 – Continuarea îngrijirii medicale

- Aplicarea tratamentului necesar fără consimțământ, conform art. 20 alin. (2) din Legea 263/2005.
- Documentarea tuturor manevrelor și deciziilor.

Etapa 6 – Raportare internă

- Informarea conducerii instituției și a comitetului etic.
- Arhivarea documentelor în **registrul de incidente și dosarul pacientului**.

6. SESIZARE ȘI DOCUMENTARE

Document	Responsabil	Termen
Fișa UPU + observații scrise	Medic / asistent	imediat
Formular incident vulnerabilitate	Șef tură	în ziua incidentului
Sesizare scrisă către autoritate	Jurist / asistent social	în max. 24h
Confirmare preluare pacient	Autoritate competentă	obligatorie

7. MĂSURI DE PROTECȚIE ÎN UPU

- Izolarea copilului față de agresor, dacă vine însoțit
- Asigurarea discreției în salon și în interacțiune
- Păstrarea confidențialității asupra cazului
- Menținerea monitorizării continue în CPU

8. CONTROL ȘI EVALUARE

- **Audit trimestrial** al cazurilor raportate.
- **Indicatori de monitorizare:**
 - Timp mediu de notificare autorității $\leq 4h$.
 - Rata cazurilor documentate complet $\geq 95\%$.
 - Număr cazuri fără sesizare justificată = 0.

9. RAPORTARE INTERNĂ

Toate cazurile de abuz / lipsă capacitate decizie se **raportează lunar** la:

- conducerea instituției
- responsabilul cu siguranța pacientului
- comitetul etic / disciplinar (dacă personalul este implicat)

10. ANEXE

- Anexa 1: Formular incident pacient vulnerabil
- Anexa 2: Model sesizare Direcția pentru protecția copilului
- Anexa 3: Ghid semne clinice de abuz / neglijență
- Anexa 4: Referință legală consimțământ substituit

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

11. 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	Responsabilități	3
8	Etapele de aplicare	4
	• Identificarea cazului	4
	• Documentarea inițială	4
	• Măsuri imediate de protecție	4
	• Notificarea autorităților	4
	• Continuarea îngrijirii medicale	4
	• Raportare internă	4
9	Sesizare și documentare	3-4
10	Măsuri de protecție	4
11	Control și evaluare	4
12	Raportare internă	4
13	Cuprins	5
13	Anexe	4
	Anexa 1. Formular incident pacient vulnerabil	6-7
	Anexa 2. Model de sesizare Direcția pentru protecția copilului	8-9
	Anexa 3. Ghid semne clinice de abuz/neglijență	10-11
	Anexa 4. Referință legală consimțământ substituit	12-13

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 1

FORMULAR INCIDENT – PACIENT VULNERABIL

Instituție: IMSP IMU

Compartiment: ☐ UPU

Număr incident: VUL-___/20

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

I. DATE PACIENT

- **Nume, prenume:**
- **Sex:** ☐ M ☐ F **Vârsta estimativă:**
- **IDNP (dacă este cunoscut):**
- **Categorie:**
 - ☐ Copil minor ☐ Adult cu tulburări psihice ☐ Inconștient
 - ☐ Vârstnic dependent ☐ Fără adăpost ☐ Altul:

II. DESCRIEREA INCIDENTULUI

Descriere clară, obiectivă a situației: ce s-a constatat, unde, când, cum s-a prezentat pacientul, starea sa la sosire și orice suspiciune rezonabilă privind abuz, neglijență, abandon sau lipsă capacitate decizională.

.....

.....

.....

III. SEMNE / INDICII OBSERVATE (bifați dacă se aplică)

Semn / indiciu	Bifați	Observații
☐ Lovituri, vânătăi, arsuri		
☐ Subnutriție, deshidratare		
☐ Stare psihică alterată (confuzie, frică)		
☐ Lipsa igienei / haine necorespunzătoare		
☐ Comportament suspect al însoțitorului		
☐ Pacient fără acte / identificare imposibilă		

IV. MĂSURI IMEDIATE LUATE

- ☐ Informare șef tură / șef UPU
- ☐ Informare serviciu social / jurist spital
- ☐ Contactare DGASPC / Poliție / Ambulanță socială
- ☐ Izolarea pacientului / asigurarea protecției
- ☐ Infirmary / tratament urgent inițiat fără consimțământ, conform Legii 263/2005
- ☐ Altul:

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

V. SESIZARE AUTORITĂȚI (dacă aplicabil)

Autoritate sesizată	Data / oră	Persoană de contact	Modalitate
☐ DGASPC / Protecția copilului			☐ Tel. ☐ Fax ☐ Email ☐ Direct
☐ Poliție			☐ Tel. ☐ Fax ☐ Email ☐ Direct
☐ Asistență socială spital			☐ Intern ☐ Extern
☐ Procuratură / alte organe			☐ Urgență ☐ Informativ

VI. SEMNATURI

Funcție	Nume și prenume	Semnătură	Data
Cadru medical raportor			
Șef tură / UPU			
Reprezentant social / jurist (dacă e cazul)			

*Formularul este confidențial și se arhivează separat în dosarul de siguranță a pacientului.
Poate fi atașat la dosarul clinic în copie dacă este necesar pentru raportare.*

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copiii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 2

Model de sesizare – Direcția Protecția Copilului

Către:

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului

[Adresa completă]

[Telefon/Fax/Email]

De la:

IMSP IMU

Unitatea de Primiri Urgențe (UPU)

[Adresa instituției]

Telefon: Fax:

E-mail:

**Subiect: Sesizare privind un posibil caz de abuz / neglijență / situație de risc
asupra unui minor**

Data transmiterii:/...../20.....

Număr înregistrare internă (spital):

I. Datele minorului (dacă sunt disponibile)

- **Nume și prenume:**
- **Data nașterii (vârsta):** **Sex:** ☐ M ☐ F
- **Adresă (dacă este cunoscută):**
- **Identificat cu / însoțit de:** ☐ părinte ☐ aparținător ☐ necunoscut

II. Motivele sesizării

Cadrele medicale din UPU au identificat, în timpul evaluării medicale, următoarele
semne/situații suspecte:

- ☐ Leziuni corporale nejustificate (vânătași, arsuri, tăieturi etc.)
- ☐ Semne de neglijență (malnutriție, igienă precară, haine neadecvate)
- ☐ Comportament temător / anxios în prezența însoțitorului
- ☐ Lipsa totală a unui însoțitor legal
- ☐ Istoric medical cu episoade repetate de leziuni traumatiche
- ☐ Declarații ale minorului care indică posibil abuz
- ☐ Alt motiv:

Descriere detaliată a situației (ce s-a observat, cine a fost prezent, care este starea copilului):

.....
.....
.....

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

III. Măsurile luate de instituția medicală

- Minorul a fost examinat, tratat și este în afara pericolului vital
- Se află în spațiu sigur în cadrul CPU / UPU
- A fost informat șeful UPU și serviciul social intern (dacă există)
- Se solicită intervenția de urgență / evaluare din partea DGASPC

IV. Solicitare

Vă rugăm să dispuneți măsurile legale de **evaluare, protecție și eventual preluare temporară a minorului**, în conformitate cu art. 8-13 din **Legea nr. 140/2013**, și să ne comunicați decizia luată.

V. Persoana de contact din instituție

- **Nume și funcție:**
- **Telefon de contact direct:**
- **E-mail:**

Semnături

Funcție	Nume	Semnătură	Ștampilă	Data
Medic raportor			☐	
Șef UPU / Administrație			☒	

*Sesizarea se transmite prin fax, e-mail securizat sau personal, și se arhivează în dosarul pacientului și în registrul de incident.
Copie poate fi atașată la fișa UPU și formularul de incident pacient vulnerabil.*

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 3

Ghid rapid: Semne clinice ale abuzului și neglijenței

(pentru utilizare în triaj, resuscitare – UPU)

I. Copil – suspiciune de abuz fizic

Semne clinice	Observații
Vânătăi în diferite stadii de vindecare	În special pe față, spate, fese, coapse
Arsuri	De țigară, forme rotunde, simetrice, scufundare în lichid fierbinte
Fracturi multiple / vechi	Incoerente cu istoricul relatat
Semne de strangulare	Peteșii, echimoze pe gât
Mușcături / urme de obiecte	Clar delimitate, repetitive
Leziuni craniene fără cauză clară	Hematoame subdurale, convulsii

II. Copil – suspiciune de abuz sexual

Semne clinice	Observații
Leziuni perineale, anale, genitale	Hemoragie, durere, rupturi
Boli cu transmitere sexuală	În special la vârste mici
Sarcină precoce	Mai ales la fete sub 14 ani
Comportament sexualizat excesiv	Pentru vârsta copilului
Reticență față de anumiți adulți	Tăcere, frică, evitarea contactului

III. Copil – semne de neglijență

Semne clinice / context	Observații
Îmbrăcăminte inadecvată anotimpului	Subnutriție, murdărie vizibilă
Infecții recurente netratate	Paraziți, răni suprainfectate
Lipsă cronică de îngrijire	Carențe de igienă dentară, corporală
Prezentări frecvente la UPU pentru traume ușoare	Cu părinți dezinteresați sau agresivi
Copilul este lăsat nesupravegheat frecvent	În spații publice, în spital

IV. Adulți / bătrâni vulnerabili – semne de abuz / neglijență

Semne clinice	Observații
Escare netratate	Imobilizare în condiții necorespunzătoare
Leziuni traumatice repetate	Cu explicații nesatisfăcătoare
Hematoame vechi / noi	Pe brațe, față, torace
Semne de deshidratare, malnutriție	Mai ales la vârstnici dependenți

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Semne clinice	Observații
Igienă precară, infecții urinare recurente	Lipsă de igienă personală / îngrijire
Pacient confuz lăsat singur	Fără aparținători, acte sau coordonate

V. Indicii comportamentale (copii sau adulți)

- Frică excesivă față de o anumită persoană
- Tăcere, evitarea răspunsurilor
- Agitație la contactul fizic / consultație
- Cereri de ajutor indirecte ("nu vreau să plec cu...")
- Refuz de alimentație în prezența însoțitorului

IMPORTANT:

Dacă **două sau mai multe semne** sunt prezente și **istoricul nu explică leziunile**, cazul trebuie tratat ca **suspect de abuz/neglijență**.

Se inițiază imediat:

- completarea formularului incident
- sesizarea autorităților
- tratament și protejarea pacientului în UPU

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

Anexa 4

Referință legală – Consimțământ substituit în RM

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

Art. 20 – Consimțământul substituit al pacientului

(1) În cazul în care pacientul nu are capacitatea de a-și exprima consimțământul în mod valabil, acesta va fi exprimat, în ordine, de:

- reprezentantul legal
- curator
- rudele apropiate (soț/soție, copii, părinți)
- altă persoană împuternicită de pacient
- autoritatea tutelară teritorială

(2) În situații de **urgență medico-chirurgicală**, când nu poate fi obținut niciun consimțământ (din lipsă de contact sau timp), **personalul medical are dreptul și obligația de a interveni imediat**, pentru salvarea vieții sau a integrității pacientului, fără consimțământ.

2. Codul civil al Republicii Moldova (Legea nr. 1107/2002)

Art. 28 – Capacitatea de exercițiu

Persoana care, din cauza tulburării psihice sau altor cauze, nu este capabilă să-și exprime voința, poate fi reprezentată de o altă persoană conform legii.

Art. 38 – Reprezentarea legală

Se aplică pentru minori, persoane lipsite de capacitate de exercițiu, și în condițiile unei măsuri de ocrotire juridică.

3. Legea nr. 411/1995 privind ocrotirea sănătății

Art. 12

Pacientul are dreptul de a fi informat și de a decide, dar în **situații critice de urgență**, în lipsa consimțământului, se aplică **principiul acțiunii în interesul vital al pacientului**.

4. Ghiduri și reglementări aplicabile în UPU (Ordin MSMPS nr. 482/2018)

Reglementează activitatea echipei medicale în UPU, specificând că:

- orice **întârziere în tratament în lipsa consimțământului explicit** în caz de urgență este **etic și legal inacceptabilă**
- personalul trebuie să **documenteze intervenția și motivul imposibilității obținerii consimțământului**

Recomandări practice:

- Se **documentează clar** în foaia UPU motivul lipsei consimțământului (ex: pacient inconștient, fără aparținători)

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/104 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind reacționarea rapidă și sesizarea autorităților competente în cazurile în care sunt implicați copii și pacienți fără capacitate de decizie	Secția Managementul Calității serviciilor medicale Angajații UPU

- Se notează expres: „**Intervenție de urgență în lipsa consimțământului – conform Legii 263/2005, art. 20(2)**”
- Se completează, ulterior, un **formular de informare post-intervenție** către aparținători sau autorități (dacă pacientul nu recuperează capacitatea)