

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Comunicarea și consilierea pacienților în UPU

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + 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				
1.1.	Aprobat	MANEA Diana	Director IMSP IMU	20.01.2025	
1.2.	Verificat	MAXIM Igor	Vicedirector medical	17.01.2025	
1.3	Verificat	VOVC Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor med.	16.01.2025	
1.4	Elaborat	LEONTII Boris	Șef UPU	14.01.2025	

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			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					
3.1	Aplicare	1	Vicedirector medical	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2	Aplicare	2	Secția Managementul Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3	Aplicare	3	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.4	Aplicare	4	UPU	Șef	Leontii Boris		

1. SCOP

Asigurarea unei comunicări **clare, eficiente, respectuoase și personalizate** cu pacientul și/sau aparținătorii acestuia, precum și oferirea unei consilieri medicale complete și adaptate, în toate etapele procesului de îngrijire din UPU – de la triaj, investigații, tratament, până la externare sau transfer.

Obiective specifice:

- Creșterea gradului de înțelegere a pacientului asupra stării de sănătate și a planului de îngrijire.
- Reducerea nivelului de anxietate și nesiguranță al pacienților și aparținătorilor.
- Creșterea satisfacției pacientului privind serviciile oferite în UPU.
- Respectarea cadrului legal privind drepturile pacientului.

2. DOMENIU DE APLICARE

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

Procedura se aplică **tuturor categoriilor de personal** din UPU al IMSP IMU, inclusiv:

- Medici (toate specialitățile din gardă UPU).
- Asistenți medicali.
- Personal auxiliar și de registratură.
- Psiholog (dacă există în tură).
- Voluntari sau studenți implicați în activitatea UPU.

Se aplică **în toate interacțiunile cu pacienții** și/sau aparținătorii, indiferent de starea clinică a pacientului.

3. DEFINIȚII

- **Comunicare medicală:** procesul de schimb de informații între cadrele medicale și pacient/aparținător.
- **Consiliere medicală:** suport informațional și emoțional oferit pacientului în legătură cu afecțiunea, tratamentul sau deciziile medicale.
- **Pacient vulnerabil:** persoană cu dizabilități, pacient alolingv, minor, persoană cu deficiențe de auz/vorbire/vedere.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ **AICI**

- **Legea nr. 263/2005** privind drepturile și responsabilitățile pacientului.
- **Codul deontologic al personalului medical** din Republica Moldova.
- **Ordinul MS nr. 1059/2024** privind organizarea și funcționarea UPU.
- **Protocoale și ghiduri naționale** privind comunicarea medicală și consilierea pacientului.
- **Ghiduri internaționale:** OMS (WHO) – „Patient-Centered Communication in Healthcare”, ECDC – „Effective Patient Communication in Emergencies”.

5. RESPONSABILITĂȚI

- **Medic de gardă:** coordonează procesul de comunicare și consiliere, intervine în cazurile complexe.
- **Asistent medical:** oferă informații privind investigațiile și îngrijirile.
- **Personal auxiliar/registratură:** comunică aspecte administrative.
- **Psiholog (dacă este disponibil):** asigură consilierea psiho-emoțională.

6. DESCRIEREA PROCEDURII

6.1. Comunicarea inițială cu pacientul

1. Se realizează **imediat după triaj** sau la primul contact în recepție.
2. Se folosește un **ton calm, empatic și limbaj accesibil**.
3. Se explică pacientului:
 - Timpul estimativ de așteptare.
 - Traseul și etapele prin care va trece.
 - Drepturile și obligațiile pacientului (Legea 263/2005).
4. Dacă pacientul este anxios, se aplică tehnici de reducere a anxietății (respirație ghidată, contact vizual, validarea emoțiilor).

6.2. Comunicarea în timpul actului medical

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

1. Medicul explică:
 - Diagnosticul prezumtiv.
 - Investigațiile și tratamentele recomandate.
 - Riscurile și beneficiile.
2. Se obține **consimțământul informat** (scris/verbal, conform legislației).
3. Pacientul are dreptul să pună întrebări și să primească răspunsuri clare.

6.3. Comunicarea în cazuri speciale

- **Pacienți cu deficiențe** – se utilizează metode adaptate (limbaj mimico-gestual, materiale vizuale).
- **Pacienți alolingvi** – se asigură traducerea prin personal desemnat sau declarație tradusă (Anexa 3).
- **Pacienți cu capacitate decizională afectată** – se respectă ghidul din Anexa 4, apelând la reprezentantul legal.

6.4. Consilierea la externare sau transfer

1. Se explică **tratamentul, semnele de alarmă, următoarele etape**.
2. Se oferă **materiale informative scrise** (prospecte, instrucțiuni).
3. Se notează în fișa pacientului că explicațiile au fost date.

7. DOCUMENTE UTILIZATE

- Fișă de informare pacient
- Declarație de consimțământ/refuz
- Formular comunicare pentru pacient cu dizabilități
- Declarație în limba pacientului alolingv
- Ghid semne lipsa capacitate decizională.

8. CONTROL ȘI EVALUARE

- Supervizare periodică de către șeful de tură și coordonator UPU.
- Audit intern anual privind comunicarea cu pacienții.
- Sondaje de satisfacție pacient (acolo unde este implementat).

9. INDICATORI DE MONITORIZARE

- Timp mediu de comunicare inițială ≤ 10 minute de la triaj.
- $\geq 90\%$ din pacienți confirmă că au înțeles explicațiile primite.
- $\geq 95\%$ completare corectă a documentelor de consimțământ.
- Număr minim de plângeri privind comunicarea: ≤ 2 /lună.

9. ANEXE

- Anexa 1: Model formular de consimțământ informat
- Anexa 2: Model fișă comunicare pacient cu dizabilități
- Anexa 3: Declarație tradusă pentru pacienți alolingvi
- Anexa 4: Ghid semne lipsă capacitate decizională

10. Cuprins:

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

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	Definiții	3
6	Documente de referință	3
7	Responsabilități	3
8	Descrierea procedurii	3
	• Comunicarea inițială cu pacientul	3
	• Comunicarea în timpul actului medical	4
	• Comunicarea în cazuri speciale	4
	• Consiliere la externare sau transfer	4
9	Documente utilizate	4
10	Control și evaluare	4
11	Indicatori de monitorizare	4
12	Cuprins	5
13	Anexe	3
	Anexa 1. Formular de consimțământ informat	6
	Anexa 2. Fișa de comunicare cu pacientul cu dizabilități	7-8
	Anexa 3. Declarație pentru pacienți alolingvi	9
	Anexa 4. Ghid: Semne de lipsă a capacității decizionale	10-11

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

IMSP INSTITUTUL DE MEDICINĂ URGENTĂ
UNITATEA DE PRIMIRI URGENTE (UPU)
FORMULAR DE CONSIMȚĂMÂNT INFORMAT

Numele și prenumele pacientului:

Data nașterii:

IDNP / Seria și numărul actului de identitate:

Adresă:

Telefon:

I. Informații privind starea medicală și intervenția medicală propusă

Subsemnatul/a, [**nume pacient**], am fost informat(ă) de către medicul [**nume medic**], în mod clar, complet și într-un limbaj accesibil despre:

- Starea mea de sănătate actuală;
- Investigațiile și/sau tratamentele propuse în regim de urgență;
- Riscurile posibile și beneficiile așteptate ale procedurilor medicale;
- Alternativa (dacă există) și implicațiile refuzului intervenției medicale.

II. Confirmare pacient

Prin prezenta:

Îmi exprim consimțământul informat pentru efectuarea investigațiilor și intervențiilor medicale necesare în regim de urgență, inclusiv administrarea de medicamente, manevre invazive minim necesare, recoltare probe, proceduri imagistice și transport intern, după caz.

Refuz efectuarea procedurilor medicale propuse, fiind conștient(ă) de consecințele potențial grave asupra stării mele de sănătate și îmi asum întreaga responsabilitate.

III. Consimțământ pentru utilizarea datelor medicale

Sunt de acord ca datele mele medicale să fie utilizate în scopuri de cercetare științifică sau didactică, cu respectarea confidențialității și anonimatului.

IV. Semnături

Semnătura pacientului:

Data: **Ora:**

Semnătura medicului:

Nume și prenume medic:

Funcția:

În caz de incapacitate temporară de exprimare a consimțământului:

Pacientul este în imposibilitate de a semna. Consimțământul a fost exprimat verbal în prezența a doi martori.

Nume și semnătura martor 1:

Nume și semnătura martor 2:

Notă: Formularul este parte integrantă din dosarul medical al pacientului și se arhivează conform reglementărilor în vigoare.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

IMSP INSTITUTUL DE MEDICINĂ URGENTĂ

UNITATEA DE PRIMIRI URGENTE (UPU)

FIȘĂ DE COMUNICARE CU PACIENTUL CU DIZABILITĂȚI

(se atașează la dosarul medical al pacientului)

I. DATE DE IDENTIFICARE

- **Nume și prenume pacient:**
- **Data nașterii:**
- **IDNP:**
- **Tipul dizabilității (se bifează):**
 - ☐ Auz
 - ☐ Vorbire
 - ☐ Vedere
 - ☐ Cognitivă/Intelectuală
 - ☐ Motorie
 - ☐ Combinată
 - ☐ Altele (specificați):
- **Gradul de dizabilitate (dacă este cunoscut/documentat):**
 - ☐ Ușor ☐ Moderat ☐ Sever ☐ Profund

II. MODALITĂȚI DE COMUNICARE PREFERATE (se bifează și completează)

- ☐ Limbaj mimico-gestual (semne)
- ☐ Scris / citit (foi, telefon, tabletă etc.)
- ☐ Traducător/însoțitor prezent
- ☐ Dispozitiv de comunicare asistivă (specificați):
- ☐ Alte metode (ex. pictograme, aplicații digitale):

III. ÎNSOȚITOR / REPREZENTANT LEGAL (dacă este cazul)

- **Nume și prenume:**
- **Relația cu pacientul:**
- **Telefon de contact:**
- **Prezintă document de reprezentare legală?** ☐ Da ☐ Nu

IV. NEVOI SPECIFICE ÎN TIMPUL INVESTIGAȚIILOR / TRATAMENTULUI (se bifează)

- ☐ Necesită ghidare fizică pentru deplasare
- ☐ Necesită explicații pas cu pas
- ☐ Evitarea luminilor intense/zgomotului puternic
- ☐ Toleranță scăzută la atingere/contact
- ☐ Alte observații medicale sau comportamentale:
.....

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

V. OBSERVAȚII SUPLIMENTARE ALE PERSONALULUI MEDICAL

.....

VI. SEMNĂTURI

- **Completat de (nume și funcție):**
- **Data/Ora:**
- **Semnătura:**

Notă: Această fișă se utilizează în completarea comunicării verbale și scrise și trebuie revizuită de echipa medicală pe durata internării în UPU.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

IMSP INSTITUTUL DE MEDICINĂ URGENTĂ
UNITATEA DE PRIMIRI URGENTE (UPU)
DECLARAȚIE PENTRU PACIENȚI ALOLINGVI

I. DECLARAȚIE PENTRU PACIENTUL ALOLINGV

Subsemnatul(a),

Nume și prenume pacient:

Data nașterii:

IDNP / Pașaport:

Naționalitate / Cetățenie:

Limbă maternă:

declar că **nu cunosc suficient limba română** pentru a înțelege informațiile medicale oferite de personalul din cadrul Unității de Primiri Urgențe și solicit sprijin în comunicare prin:

☐ traducător desemnat de instituție

☐ însoțitor/traducător personal (nume):

☐ traducere scrisă în limba:

Am fost informat(ă), prin intermediul traducătorului, cu privire la:

- starea mea de sănătate,
- investigațiile și tratamentele recomandate,
- riscurile și beneficiile acestora,
- dreptul de a refuza intervențiile propuse.

II. DECLARAȚIE TRADUCĂTOR / ÎNSOȚITOR

Subsemnatul(a),

Nume și prenume traducător/însoțitor:

Tip document de identitate:

Telefon de contact:

Relația cu pacientul:

confirm că am tradus fidel și complet informațiile comunicate de personalul medical, iar pacientul a înțeles cele explicate.

III. SEMNĂTURI

- **Semnătura pacientului:**
- **Semnătura traducătorului/însoțitorului:**
- **Semnătura medicului:**
- **Data/Ora:**

Notă: Declarația se atașează la fișa de observație a pacientului și se păstrează conform normelor arhivistice în vigoare.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

GHID: SEMNE DE LIPSĂ A CAPACITĂȚII DECIZIONALE

Pentru utilizare în Unitatea de Primiri Urgențe – IMU

1. DEFINIȚIE

Capacitatea decizională este abilitatea pacientului de a **înțelege, aprecia, raționa și exprima o alegere** informată în legătură cu intervențiile medicale propuse.

Lipsa capacității decizionale **nu este echivalentă cu un diagnostic psihiatric**, dar poate fi determinată de multiple cauze (ex: delir, comă, intoxicație, afecțiuni neurocognitive, stres acut, șoc, hipoxie etc.).

2. INDICATORI CLINICI DE LIPSĂ A CAPACITĂȚII DECIZIONALE

Domeniu	Semne de alertă
Nivel de conștiență	GCS < 15, răspunsuri incoerente, somnolență, comă, agitație severă
Orientare temporo-spațială	Confuzie privind data, locul, identitatea, contextul
Memorie	Incapacitatea de a repeta/integră informații imediat sau după 5–10 min
Înțelegerea informației	Nu poate repeta, reformula sau explica în cuvinte proprii ce i s-a spus
Apărarea intereselor proprii	Refuzuri ilogice, periculoase, schimbări rapide și haotice de opinie
Discernământ alterat	Exprimarea unor idei bizare, iluzii, halucinații, delir, suspiciuni extreme
Influențe externe evidente	Răspunde doar la indicațiile unui însoțitor fără a înțelege conținutul

3. CAUZE FRECVENTE ÎN UPU

- **Tulburări acute:** intoxicații (alcool, droguri), hipoglicemie, epilepsie postictală
- **Afecțiuni neurologice:** AVC, traumatisme cranio-cerebrale
- **Afecțiuni psihiatrice acute:** psihoză, manie, depresie severă
- **Stări metabolice alterate:** hipoxie, uremie, hiponatremie
- **Șoc emoțional acut / stres extrem**
- **Pacient noncomunicativ (afazie, bariera lingvistică, surditate fără mijloace de comunicare)**

4. CE TREBUIE FĂCUT ÎN CAZ DE SUSPICIUNE DE LIPSĂ A CAPACITĂȚII DECIZIONALE

- ✓ Se documentează în fișa medicală observațiile privind comportamentul și starea mentală.
- ✓ Se amână obținerea consimțământului, dacă este posibil.
- ✓ Se apelează la reprezentantul legal / ruda de grad I, dacă există.
- ✓ Se intervine în interesul vital al pacientului, în baza art. 13 alin. (2) din Legea nr. 263/2005, dacă riscul este major și pacientul nu poate decide.
- ✓ Se completează formularul de intervenție fără consimțământ, cu justificare clinică.

5. DOCUMENTE UTILE ÎN SITUAȚII DE LIPSĂ A CAPACITĂȚII DECIZIONALE

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/102 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind Comunicarea și consilierea pacienților în UPU	Secția Managementul Calității serviciilor medicale, + UPU

- Formular intervenție în urgență fără consimțământ
- Proces-verbal evaluare decizională (intern, semnat de 2 medici)
- Fișă de observație medicală – se notează explicit motivele deciziei
- Contacte aparținători / procuri / tutelă (dacă există)

6. ATENȚIONĂRI

! Capacitatea decizională **este specifică situației și fluctuează** – pacientul poate fi incapabil acum, dar capabil peste 30 de minute.

! Evită etichetarea rapidă (ex: “e agitat, deci nu știe ce face”) fără o minimă analiză logică.

! Nu se confundă cu **refuzul voluntar informat** – care este un drept legal chiar dacă nu place echipei medicale.