

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND DREPTURILE FUNDAMENTALE
ALE PACIENTULUI

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

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	Diana MANEA	Director IMSP IMU	18.04.2025	
1.2.	Verificat	Igor MAXIM	Vicedirector medical	17.04.2025	
1.3.	Elaborat	Liviu VOVC	Șef. Secție Managementul Calității serviciilor medic.	15.04.2025	
1.4.	Elaborat	Ala SUMAN	Medic specialist din cadrul secției Managementul Calității serviciilor medicale	11.04.2025	

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
2.1.	Ediția 1	2025		
2.2.	Revizia 1	2028		

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						
3.1.	Aplicare	1	Administrația	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2.	Aplicare	2	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.3.	Aplicare	3	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.4.	Aplicare	4	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîleşchi Serghei		
3.5.	Aplicare	5	Secția reanimare	Șef	Crivorucica Veceslav		
3.6.	Aplicare	6	Secția ATI nr.2	Șef	Boleac Diana		
3.7.	Aplicare	7	Secția Hemodializă	Șef	Negru-Mihalachi Rodica		
3.8.	Aplicare	8	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.9.	Aplicare	9	Secția chirurgie nr.2	Șef	Zaharia Sergiu		
3.10.	Aplicare	10	Secția chirurgie nr.3	Șef	Vermeiuc Octavian		
3.11.	Aplicare	11	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.12.	Aplicare	12	Secția chirurgie toracică	Șef	Guțu Serghei		
3.13.	Aplicare	13	Secția chirurgie vasculară	Șef	Culiuc Vasile		
3.14.	Aplicare	14	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.15.	Aplicare	15	Secția ginecologie	Șef	Tihon Ludmila		
3.16.	Aplicare	16	Secția endoscopie	Șef	Dolghii Andrei		
3.17.	Aplicare	17	Blocul de operații	Șef	Galben Serghei		
3.18.	Aplicare	18	Secția sterilizare	Șef	Sorocianu D.		
3.19.	Aplicare	19	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hîncota Dumitru		
3.20.	Aplicare	20	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.21.	Aplicare	21	Secția ortopedie și traumatologie nr.2	Șef	Croitor Petru		
3.22.	Aplicare	22	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Cemîrtan Veaceslav		
3.23.	Aplicare	23	Secția ortopedie nr.1	Șef	Tocarciuc Vitalie		
3.24.	Aplicare	24	Secția ortopedie nr.2	Șef	Chetraru Victor		
3.25.	Aplicare	25	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.26.	Aplicare	26	Secția chirurgia spinării	Șef	Ungurean Victor		
3.27.	Aplicare	27	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.28.	Aplicare	28	Secția neurochirurgie	Șef			
3.29.	Aplicare	29	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mihail		
3.30.	Aplicare	30	Secția oftalmologie	Șef	Chișca Veronica		
3.31.	Aplicare	31	Laborat. medicină intervențională	Șef	Smolnițhii Roman		
3.32.	Aplicare	32	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Zota Eremei		
3.33.	Aplicare	33	Secția neurologie	Șef	Balanuța Tatiane		
3.34.	Aplicare	34	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.35.	Aplicare	35	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.36.	Aplicare	36	Secția boli interne	Șef	Grivenco Aliona		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă			Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă				
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului			Secția Managementul Calității serviciilor medicale				
3.37.	Aplicare	37	Secția terapie intensivă „Stroke”	Şef	Cernobrov Dumitru		
3.38.	Aplicare	38	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Şef	Samotiuc Elena		
3.39.	Aplicare	39	Departam. Clinic Radioimagnostică și Diagnostic de Lab.	Şef	Zagadailov Diana		
3.40.	Aplicare	40	Laboratorul Clinic Diagnostic	Şef	Chisacova Marina		
3.41.	Aplicare	41	Laboratorul Microbiologic	Şef	Caracuian Elena		

4. Scopul procedurii:

Această procedură operațională are drept scop consolidarea drepturilor fundamentale ale cetățeanului în sistemul de ocrotire a sănătății, asigurarea respectării demnității și integrității pacientului și sporirea rolului participativ al cetățenilor la adoptarea deciziilor de sănătate.

Stabilirea și comunicarea drepturilor pacienților care primesc servicii de diagnosticare și terapeutice, precum și drepturile însoțitorilor acestora.

Asigurarea documentației necesare desfășurării procesului, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

Sprijinirea auditului și/sau altor organisme abilitate în scopuri de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

Politica instituțională pentru protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor cuprinde toate serviciile care se prestează pacienților.

Prezenta procedură se aplică în toate subdiviziunile din cadrul IMSP IMU, în vederea respectării drepturilor fundamentale ale cetățeanului în sănătate.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- **SR EN ISO 9001:2015** – Sistemul de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- **SR ISO 1WA 1:2009** – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea proceselor în organizațiile de servicii de sănătate;
- **SR CEN/TS 15224:2007** – Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN, RU ISO 9001.

6.1 Reglementări internaționale:

- Declarația Universală a Drepturilor Omului, adoptată de Adunarea Generală a ONU la 10 septembrie 1948;
- Convenția pentru Apărarea Drepturilor Omului și Libertăților Fundamentale, adoptată la 4 noiembrie 1950 la Roma;
- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană;
- Carta Europeană a Drepturilor Pacienților.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

6.2. Reglementări naționale:

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea ocrotirii sănătății nr.411 din 28.03.1995;
- Legea nr. 263 din 27.12.2005, cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea nr. 264 din 27.10.2005, cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea integrității nr.82 din 25.05.2017;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 265 din 03.08.2009 „Privind Instrucțiunea cu privire la completarea Fișei medicale a bolnavului de staționar (Formular 003/e - 2012);”
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 426 din 11.05.2012 „Privind aprobarea formularelor statistice de evidență medicală primară.
- Ordinul MS nr. 303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informație privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat;”
- Ordinul MS nr. 915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului cadru de organizare și funcționarea Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”;
- Ordinul IMSP Institutul de Medicină Urgentă nr.32 din 21.01.2025 „Cu privire la aprobarea Codului de etică și deontologie profesională și instituirea Comitetului instituțional de Etică/Bioetică și aprobarea Regulamentului Comitetului de Etică.

6.3. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Ordinul IMSP Institutul de Medicină Urgentă nr.5 din 09.01.2017 privind numirea Responsabilului de Managementul Calității serviciilor medicale în cadrul instituției;
- Ordinul IMSP Institutul de Medicină Urgentă nr.4 din 02.01.2025 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Secției de Management al Calității serviciilor medicale;
- Ordinul IMSP Institutul de Medicină Urgentă nr.32 din 21.01.2025 „Cu privire la aprobarea Codului de etică și deontologie profesională și instituirea Comitetului instituțional de Etică/Bioetică și aprobarea Regulamentului Comitetului de Etică.

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură:

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedură de Sistem	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor subdiviziunilor din IMSP IMU.
7.1.2.	Drepturi fundamentale	Drepturile omului sunt drepturile pe care le posedă fiecare ființă umană, obținute la naștere, și care îi aparțin indiferent de naționalitate, locul de reședință, sex, origine națională sau etnică, culoare, religie, limbă, dizabilitate sau orice alt statut. Ele sunt inerente tuturor ființelor umane, ceea ce înseamnă că niciun om, oriunde nu s-ar afla, nu poate fi vreodată lipsit de drepturile sale, în orice circumstanță și indiferent de motiv. Ele ne aparțin doar pentru că suntem ființe umane.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă		Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului		Secția Managementul Calității serviciilor medicale
7.1.3.	Drepturi ale pacientului	Drepturi derivate din drepturile fundamentale ale omului la viață și sănătate, care includ drepturi sociale ce țin de accesibilitate, echitate și calitate în obținerea asistenței medicale, precum și drepturi individuale ce țin de respectarea pacientului ca ființă umană, a demnității și integrității lui, realizate în cadrul utilizării serviciilor de sănătate sau în legătură cu participarea lui binevolă, în calitate de subiect uman, la cercetări biomedicale.
7.1.4.	Comunicarea medicală	Proces și instrument de relaționare a medicului cu pacientul, cu familia acestuia, cu colegii de breaslă, cu societatea în ansamblu, în vederea realizării obiectivelor fundamentale ale activității medicale.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	POS	Procedura operațională de sistem
7.2.2.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.3.	IMSP	Instituția Medico-Sanitară Publică
7.2.4.	IMU	Institutul de Medicină Urgentă
7.2.5.	SIAAMP	Sistemul Informațional Automatizat „Asistența Medicală Primară”
7.2.6.	SIAAMS	Sistemul Informațional Automatizat „Asistența Medicală Spitalicească”
7.2.7.	SI eCMND	Constatarea Medicală a Nașterii și Decesului – Sistem informațional care automatizează înregistrarea centralizată a nașterilor și decesurilor

8. Descrierea prezentei proceduri operaționale:

8.1. Generalități.

Dreptul la sănătate reprezintă unul dintre drepturile fundamentale ale omului, fiind un drept natural și inalienabil. Republica Moldova și-a manifestat interesul pentru valorile fundamentale care vizează drepturile omului când a ratificat majoritatea tratatelor internaționale în domeniu. Articolul 25 al Declarației Universale a Drepturilor Omului proclamă dreptul la un nivel de trai care să asigure sănătatea și explicit accesul la îngrijire medicală, iar articolul 36 al Constituției Republicii Moldova, fond dedicat dreptului la ocrotirea sănătății, prevede garantarea acestui drept și obligativitatea statului de a asigura minimumul asistenței medicale. Legislația în vigoare a Republicii Moldova stabilește responsabilitatea statului pentru protejarea și ocrotirea sănătății cetățenilor. Asigurarea dreptului la sănătate se desfășoară obligatoriu prin garantarea accesului la serviciile de sănătate, prin echitate și calitate a acestor servicii fiecărui cetățean care le solicită.

Dreptul la sănătate este abordat prin prisma prevederilor internaționale, punându-se accent pe drepturile pacientului, acestea fiind stipulate în Carta Europeană a Drepturilor Pacientului, care include 14 drepturi ale pacientului. În Republica Moldova, o descriere detaliată a drepturilor și responsabilităților pacientului, garantarea și protecția acestora sunt reglementate de Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului nr. 263 din 27.10.2005.

Comunicarea medicală eficientă este factorul cheie al cooperării avantajoase a medicului și pacientului. Consilierea ușurează starea emoțională a bolnavului, încurajându-l, formându-i cunoștințe și abilități de a înfrunta boala.

Procesul eficient de comunicare și consiliere a pacientului contribuie la prevenirea îmbolnăvirilor, ușurarea suferințelor, respectarea dreptului la viață și demnitate al ființei umane, fără discriminare de vârstă, sex, rasă, etnie, religie, naționalitate, condiție socială, ideologică, politică sau din orice alt motiv.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

8.2. Atribuțiile ale angajaților IMSP IMU.

- 8.2.1. IMSP IMU este obligat să respecte și să sprijine drepturile pacienților noștri, precum și ale însoțitorilor lor pe toată durata spitalizării.
- 8.2.2. Până la spitalizare, colaboratorii IMSP IMU vor informa pacientul și însoțitorii acestuia despre spectrul serviciilor prestate în institut și modul de accesare a acestor servicii.
- 8.2.3. După spitalizarea pacientului, informația suplimentară este oferită de către medicul curativ/șef de secție/asistenții medicali. Dacă este solicitat un serviciu care nu este disponibil în spital, medicul curativ va informa pacientul și familia lui despre aceasta și îl va îndrepta către instituția medicală alternativă, conform normelor instituționale.
- 8.2.4. Conducerea secțiilor și serviciilor este responsabilă pentru organizarea securității pacienților pe toată durata spitalizării lor. Se controlează accesul în spital, precum și se efectuează controluri generale fără întreruperi.
- 8.2.5. Angajații spitalului sunt instruiți periodic cu scopul de a ridica gradul de cunoștință al siguranței și problemelor de securitate.

8.3. Garanții oferite în apărarea drepturilor fundamentale:

- 8.3.1. Serviciile medicale sunt oferite în conformitate cu valorile personale și convingerile religioase ale pacientului. Respectarea acestor valori este obligatorie pentru toți angajații instituției care sunt implicați în îngrijirea pacientului.
- 8.3.2. Instituția dispune de un proces care răspunde necesităților spirituale, religioase etc. ale pacientului și însoțitorilor săi și, în caz de necesitate, se cere ajutorul autorităților religioase.
- 8.3.3. Intimitatea pacientului vizual și auditiv vor fi respectate ori de câte ori i se acordă îngrijiri medicale. În cazul necesității, pot fi luate măsuri speciale de precauție legate de confidențialitatea pacientului, îndeosebi în timpul activităților de evaluare și celor clinice, în măsura în care este posibil în condițiile curente. Designul saloanelor pentru pacienți și zonele pentru examinarea medicală permit asigurarea confidențialității vizuale. În cazul necesității, pot fi utilizate echipamente suplimentare, cum ar fi separatoarele.
- 8.3.4. Datele clinice ale pacientului sunt strict confidențiale. În cazul aflării într-un spațiu aglomerat, pacientul se îndreaptă într-o locație unde confidențialitatea auditivă poate fi menținută. Datele clinice ale pacientului nu se înregistrează în salile de așteptare. Spațiile de prestare a serviciilor medicale ale pacienților asigură mediul de izolare fonică. În cazul în care din punct de vedere medical este acceptabil, un membru al familiei pacientului poate să rămână cu pacientul. Toți angajații spitalului au fost educați în ceea ce privește aspectele de confidențialitate ale pacientului.
- 8.3.5. Instituția asigură măsuri de precauție cu scopul de a proteja bunurile personale ale pacientului împotriva oricăror daune, pierderi sau furturi.
- 8.3.6. Starea pacienților vulnerabili (cum ar fi pacienți în comă, pacienți cu insuficiență mentală sau emoțională, etc.) este evaluată de către personalul medical implicat în prestarea serviciilor medicale acestor pacienți, care de asemenea pot lua decizia privind oferirea îngrijirii continue și serviciilor de securitate suplimentară a pacienților. Regiunile îndepărtate și izolate ale clădirilor sunt monitorizate cu scopul de a împiedica un răspuns rapid în cazul unor situații excepționale.
- 8.3.7. Pacienții vulnerabili sunt identificați ca pacienți comatoși, pacienți cu insuficiență mentală sau emoțională, copii sensibili, persoane cu dizabilități și pacienți în etate. Pacienții vulnerabili sunt supuși protecției potrivite. Normele de securitate ale instituției sunt concepute pentru a îmbunătăți siguranța pacienților și a minimiza orice deteriorare a încăperilor sau serviciilor medicale oferite.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

8.3.8. Datele pacienților sunt strict confidențiale și sunt protejate pentru a nu fi pierdute și pentru a nu fi utilizate necorespunzător. Starea pacientului, diagnosticul stabilit, dezvoltarea posibilă a bolii, precum și toate datele legate de tratamentul pacientului și cele personale sunt asistentelor medicale, iar cele care se transmit în arhivă sunt menținute într-un spațiu securizat sub supravegherea personalului autorizat. În cazul solicitării fișei medicale a pacientului din arhivă, pacientul trebuie să dea acordul său medicului primar care urmează să aibă acces la aceste date. Unele date din fișa medicală a pacientului sunt păstrate în formă electronică, însă accesul la toate înregistrările electronice ale pacientului este restricționat cu scopul de a preveni utilizarea abuzivă a acestor informații. Înregistrările medicale ale pacienților decedați pot fi dezvăluite numai autorităților corespunzătoare în conformitate cu legislația în vigoare.

8.3.9. Angajații instituției încurajează implicarea pacienților și însoțitorilor acestora în îngrijirea medicală a pacientului. Pacienții și însoțitorii lor, la rândul lor, au dreptul să dea acordul sau să refuze participarea lor în procesul de îngrijire a pacientului. „Drepturile și responsabilitățile pacienților” sunt prezente pe panourile informative, precum și sunt explicate pacienților și familiilor lor de către personalul medical.

8.3.10. Personalul medical din cadrul instituției noastre informează pacientul și familia sa despre diagnosticul și tratamentul stabilit; pacientul, la rândul său, are dreptul să participe la îngrijirea acordată în măsura în care dorește și are posibilitatea.

8.3.11. Pacientul și însoțitorii săi sunt informați despre dreptul lor de a se implica în îngrijirea pacientului, de a înregistra și de a depune plângeri, dezacorduri sau nemulțumiri legate de îngrijirea pacientului și de a obține informații cu privire la reacția personalului la plângerea pacienților. Orice plângeri, sugestii și recomandări sunt luate în considerare conform procedurii de evaluare și analiză a satisfacției pacienților, întrucât pacientul primește răspunsul într-o formă verbală sau scrisă. Dacă problema pacientului nu este rezolvată sau pacientul nu acceptă soluția sugerată, el/ea poate utiliza drepturile sale juridice.

8.4. Documente utilizate:

SIAAMP, SIAAMS și SI eCMND dacă este funcțional, sau în fișa medicală a bolnavului de ambulator (Formular 025/e), fișa medicală a bolnavului de staționar (Formular 003/e); Extras - Trimitere (formular 027/e), etc.

8.5. Resurse necesare:

8.5.1. Resurse materiale:

Birotică, acces la serviciile telefoniei fixe și mobile, dispozitive informaționale (computere, imprimante, acces la baze de date și internet), publicații de specialitate (ghiduri practice, protocoale clinice, standarde medicale, Monitorul Oficial), materiale din arhiva informațională a instituției.

8.5.2. Resurse umane:

Toți angajații din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

8.5.3. Resurse financiare:

Conform diviziei de venituri și cheltuieli.

8.5.4. Resurse nemateriale:

Pregătirea personalului implicat în proces, conlucrarea cu medicii din alte subdiviziuni implicate.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/09 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind drepturile fundamentale ale pacientului	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

8.5.5. Valorificarea rezultatelor activității:

- Datele personale și medicale înscrise în fișa medicală a bolnavului de staționar (formular 003/e sau SIAAMS) și/sau în fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu (formular 025/e sau SIAAMP).
- Realizarea continuă a condiții de îngrijire/tratament al pacientului.
- Confidentialitatea informației medicale.

9. Responsabilitati raspunderi in derularea activitatii:

9.1. Toți angajații din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă sunt responsabili pentru îndeplinirea acestei proceduri.

9.2. Responsabilii de proces:

- elaborează/revizuieste/retrage procedura;
- coordonează aplicarea procedurilor de asigurare și evaluare a calității;
- gestionează elaborarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru.

10. Cuprins:

Numarul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Foia de titlu	2
2	Lista responsabililor de elaborarea procedurii operaționale	2
	Lista responsabililor la care se difuzează procedura	2-4
3	Scopul procedurii operaționale	4
4	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	4
5	Definiții ale termenilor. Abrevieri.	5-6
6	Descrierea prezentei proceduri operaționale	6-8
7	Resurse. Responsabilități.	9
8	Cuprins	9