

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor aolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

	ELABORAT	AVIZAT	APROBAT
Funcția	Autor: <i>Medic</i> CIMF ”Corjan Viorica” Redactor: <i>Sef</i> CIMF,,Corjan Viorica,,	<i>Sef</i> CIMF ,,Corjan Viorica,,	<i>Sef</i> CIMF ,,Corjan Viorica”
Data si semnatura	01.01.2025	01.01.2025	01.01.2025
Valabil din data			

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr	Ediția/Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

**Comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de
auz/văz/vorbire**

PO-2

EDIȚIA I / 01.01.2025

Elaborat : Corjan Viorica

REVIZIA 0

Aprobat : Corjan Viorica

Data intrării în vigoare: 01.01.2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

Scopul procedurii

Asigurarea unei comunicări eficiente și accesibile cu beneficiarii alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire pentru a garanta drepturile acestora la informații și servicii medicale de calitate.

Domeniul de aplicare a procedurii

Această procedură se aplică tuturor angajaților din cadrul instituției medicale CIMF”Corjan Viorica” care interacționează cu pacienți alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire.

Documente de referință (reglementari) aplicabile activității procedurate

- 6.1. Legea ocrotirii sănătății, nr .411 -XIII din 28.03.1995, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.2. Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală, nr. 1585-XIII din 27.02.1998, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.3. Legea privind evaluarea și acreditarea în sănătate, nr.552-XV din 18.10.2001, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.4. Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr.263-XIV din 27.10.2005, cu modificările ulterioare.
- 6.5. Hotărârea Guvernului nr. 1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.6. Ordinul MS nr.828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară”.
- 6.7. Ordinul MS nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medicosanitare”.
- 6.8. Ordinul MS 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” .
- 6.9. Ordinul MS și CNAM nr.596/404-A din 21.07.2016 „Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală”.
- 6.10. Standarde medical

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

Definiții și abrevieri

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Beneficiar alolingv	Persoane care nu vorbesc limba oficială a țării (română) și care necesită servicii medicale.
2	Servicii de traducere	Activități menite să faciliteze comunicarea între personalul medical și pacienți în limba dorită de aceștia.
3	Limbaj braille	Alfabetul Braille este folosit de persoanele cu deficiențe de vedere. Literele sunt compuse din puncte ieșite în relief care pot fi simțite cu ajutorul degetelor. Literele de la A la Z au fiecare semne corespunzătoare în Braille
4	Interpret	Persoană care traduce verbal, pe loc, ceea ce spune cineva în altă limbă sau limbaj (ex.: limbajul braille) mijlocind astfel înțelegerea dintre două sau mai multe persoane
5	Proces	Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire.
6	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării Activității, cu privire la aspectul procesual.
7	Ediție a unei proceduri operationale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operationale, aprobată și difuzată.

8	Revizia in cadrul unei ediții	Actiunile de modificare, adaugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operationale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
9	Compartiment	Subdiviziune organizatorică formată prin gruparea, pe baza unor criterii obiective, a unui număr rațional de posturi aflate sub o autoritate unică, în cadrul căreia se realizează, în mod permanent, un ansamblu relativ omogen de sarcini, necesitând cunoștințe specializate de un anumit tip și utilizarea unor metode și tehnici adecvate.

Descrierea activității

Comunicarea eficientă în instituția medicală CIMF”Corjan Viorica” cu pacienți alolingvi, cu deficiențe de auz, vâz sau vorbire reprezintă o provocare semnificativă, având în vedere importanța acordului informat și respectarea dreptului pacienților de a refuza intervențiile. În acest context, este esențial ca personalul medical să adopte metode de comunicare adecvate, relevante pentru toate categoriile de beneficiari pentru a asigura înțelegerea clară a informațiilor medicale și a drepturilor pacientului.

1. Comunicarea cu pacienții alolingvi

La primirea pacientului, personalul medical va întreba despre limba de comunicare preferată de acesta. Pentru pacienții care nu vorbesc limba predominantă în instituția medicală, se recomandă folosirea unui **interpret** sau a unor instrumente de traducere medicală. Interpretul poate fi prezent fizic sau poate fi apelat prin intermediul tehnologiilor informaționale, se va utiliza tehnologia (aplicații de traducere) atunci când este disponibilă. Toate informațiile medicale vor fi traduse în limba pacientului, asigurându-se că sunt clare și ușor de înțeles. În plus, este important ca personalul medical să utilizeze **limbajul simplificat** și să fie deschis la întrebările pacienților, explicându-le clar și în mod repetat orice procedură sau tratament propus.

2. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de auz

Pentru pacienții cu deficiențe de auz, poate fi necesar să se folosească **interpreți în limbajul semnelor** sau **dispozitive de amplificare a sunetului**. Ca și alternativă pot fi utilizate mesajele scrise clare și concise pe hârtie sau pe un dispozitiv media (telefon, calculator). De asemenea, personalul medical trebuie să fie răbdător și să verifice constant înțelegerea pacientului, asigurându-se că acesta este informat corect despre proceduri și tratamente.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

3. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de văz

Pentru pacienții cu deficiențe de văz, personalul medical trebuie să descrie verbal, cu claritate procedurile și să le furnizeze informațiile într-un format accesibil, precum fișe în **braille** sau informații citite cu voce tare. În plus, aplicațiile sau dispozitivele mobile care oferă funcții de accesibilitate (de exemplu, cititoare de ecran) pot fi folosite pentru a facilita accesul la informații.

4. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vorbire

Pacienții cu deficiențe de vorbire pot avea nevoie de ajutor pentru a se exprima, prin utilizarea unor **aplicații de comunicare asistivă** sau dispozitive care permit scrierea rapidă a informațiilor. În unele cazuri, semnele și gesturile pot fi utilizate pentru a sprijini înțelegerea reciprocă. Este important ca personalul medical să fie răbdător și să asigure o atmosferă de susținere, pentru a reduce stresul pacientului.

5. Acordul informat

Indiferent de condițiile de comunicare, pacienții au dreptul la un **acord informat** înainte de orice intervenție medicală. Acest acord presupune ca pacientul să înțeleagă riscurile, beneficiile și alternativele tratamentului propus, precum și posibilele consecințe ale refuzului tratamentului. Informarea pacientului despre regulamentul institutiei si despre metodele si mijloacele de diagnosticare si tratament se consemneaza in scris.

Consimțământul pacientului este necesar pentru orice prestație medicală propusă (profilactică, diagnostică, terapeutică, recuperatorie). Consimțământul pacientului la intervenția medicală se perfectează prin înscrierea în fișă medicală a acestuia, cu semnarea obligatorie de către pacient sau reprezentantul său legal (ruda apropiată) și medicul curant (sau a completului în componența echipei de gardă, în cazuri excepționale prin semnătura conducerii unității medico-sanitare).

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

Daca pacientul are mai puțin de 18 ani, consimțământul este dat de reprezentantul său legal. Pentru intervențiile medicale cu risc (caracter invaziv sau chirurgical), se perfectează obligatoriu în forma scrisă **Acordul informat**.

Acordul informat trebuie să conțină în mod obligatoriu informația, expusă într-o formă accesibilă pentru pacient, cu privire la scopul, efectul scontat, metodele intervenției medicale, riscul potențial legat de ea, posibilele consecințe medico-sociale, psihologice, economice etc., precum și privind variantele alternative de tratament și îngrijire medicală.

- **Acordul informat pentru pacienți alolingvi** poate fi dificil de obținut fără un interpret care să asigure traducerea corectă a informațiilor esențiale.

- **Pentru pacienții cu deficiențe de auz, văz sau vorbire**, procesul de obținere a acordului trebuie să fie adaptat nevoilor acestora. De exemplu, documentele scrise, ghiduri audio sau asistență din partea unui interpret sunt soluții care pot ajuta la înțelegerea deplină a opțiunilor disponibile.

Pacientul sau reprezentatul sau legal (ruda apropiată) are dreptul de a renunța la intervenția medicală sau de a cere încetarea ei la orice etapă, cu excepția cazurilor prevăzute de art.6 din „Legea cu privire la drepturile si responsabilitățile pacientului”, cu asumarea responsabilității pentru o atare decizie. În caz de refuz la intervenția medicală, exprimat de pacient sau de reprezentantul său legal (de ruda apropiată), acestuia i se explică, într-o formă accesibilă, consecințele posibile.

Dreptul de a refuza intervențiile:

Toți pacienții au dreptul de a refuza orice intervenție medicală, iar acest drept trebuie respectat în orice circumstanță. În cazul pacienților cu deficiențe de comunicare, este esențial ca personalul medical să se asigure că refuzul a fost înțeles și că decizia este exprimată liber și conștient. În plus, este recomandat ca pacienții să fie informați despre consecințele refuzului și despre opțiunile alternative disponibile.

Refuzul categoric al pacientului se perfectează prin înscrierea respectivă în documentația medicală, cu indicarea consecințelor posibile, și se semnează în mod obligatoriu de către pacient sau reprezentantul său legal (ruda apropiată), precum și de către medicul curant.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

În caz de eschivare intenționată a pacientului de ași pune semnatura care certifică faptul ca el a fost informat despre riscurile și consecințele posibile ale refuzului la intervenția medicală propusă, documentul se semnează în mod obligatoriu de către director si medicul curant.

În caz de refuz la asistența medicală, exprimat de reprezentantul legal al pacientului (ruda apropiată), când o atare asistență este necesară pentru salvarea vieții pacientului, organele de tutelă și curatelă au dreptul, la solicitarea organizațiilor medicale, de a se adresa în instanța judecătorească pentru protecția intereselor persoanei bolnave.

În cazul unei intervenții medicale de urgență, necesare pentru a salva viața pacientului, când acesta nu- și poate exprima voința, iar consimțământul reprezentantului său legal (al rudei apropiate) nu poate fi obținut la timp, personalul medical are dreptul de a lua decizia respectivă în interesul pacientului.

Comunicarea eficientă și respectarea drepturilor pacienților, inclusiv acordul informat și dreptul de a refuza intervențiile, sunt esențiale în îngrijirea medicală. Instituția de sănătate va dezvolta și va implementa strategii și politici care să asigure accesul egal la informații și servicii pentru toți pacienții, indiferent de statutul lingvistic sau de eventualele deficiențe fizice:

- Se vor solicita opinii și sugestii de la pacienții alolingvi pentru a îmbunătăți procesul de comunicare.
- Instituția va realiza evaluări periodice pentru a verifica eficiența comunicării cu pacienții alolingvi.
- Se vor analiza plângerile și feedback-ul primit pentru a îmbunătăți procedurile existente.

Formare și Conștientizare

- Se vor organiza sesiuni de formare pentru personalul medical privind comunicarea interculturală și utilizarea resurselor interne și externe pentru facilitarea comunicării interculturale.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

Cuprins

Nr. componentei din cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pag
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea ediției	1
2	Situația edițiilor si a reviziilor din cadrul edițiilor	1
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția	
4	Scopul procedurii	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii	5
6	Documente de referință(reglementări) aplicabile activității procedurale	3
7	Definiții și abrevieri	4
8	Descrierea procedurii/activității	5
9	Înregistrări	7
10	Cuprins	8

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova CIMF "Corjan Viorica"	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod: P.O.	Exemplar nr:1

EVIDENTA MODIFICARILOR ȘI INSTRUIREA PERSONALULUI MEDICAL

Ed./ Rev	Data	Continut modificare	Elaborat / Semnatura	Verificat / Semnatura	Am facut cunostinta		
1	01.01.2025	Elaborare initiala	Corjan Viorica	Corjan Viorica	Murug Ina	Gavrilita Cristina	Drăpac Nina
							