

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova	Sistemul de Management al Calității	Cod:PO/23/23
		Ediția:1
CIMF”Corjan Viorica”	Procedură Standard de Operare	Revizie:0
	TITLUL: Procedură de co- municare și consiliere în cadrul CIMF,,Corjan Viorica,,	Exemplare nr:1

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

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Comunicarea, informarea și consilierea pacienților

PO-1

EDIȚIA I / 01.01.2025

Elaborat : Corjan Viorica

REVIZIA 0

Aprobat : Corjan Viorica

Data intrării în vigoare: 01.01.2025

CIMF “Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea, informarea și consilierea pacienților	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 01/01/2025
		Pagina: 4 din 10

CUPRINS

1. Scopul procedurii operaționale
2. Domeniu de aplicare a procedurii operaționale
3. Documente de referință
4. Etapele implementării prezentei proceduri operaționale.....
5. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

CIMF “Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea, informarea și consilierea pacienților	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 01/01/2025
		Pagina: 5 din 10

1. SCOP

Scopul prezentei Proceduri este de informa și a comunica cu pacientul într-un limbaj respectuos, clar și accesibil, referitor la manipulația medicală propusă, tratamentul medicamentos, inclusiv la riscurile și beneficiile potențiale ale fiecărei proceduri, prognosticul și alte informații cu caracter medical.

2. DOMENIU DE APLICARE

Politica instituțională pentru comunicare și consiliere a pacienților ce cuprinde toate serviciile medicale ce li se acordă.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ordinul Ministerului Sănătății nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”;
- Ordinul Ministerului Finanțelor nr.189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public”;
- Legii RM nr. 263 – XVI din 27.10.2005 “Cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului”;
- Legea Nr. 133 din 8iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Anexa N3 la Ordinul MS, Nr 303, din 06.05.2010 ” Acordul informat la intervenția medicală”;

CIMF “Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea, informarea și consilierea pacienților	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 01/01/2025
		Pagina: 6 din 10

6. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN POS

Termenul	Definiția si/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
Drepturi ale pacienților	<i>drepturi derivate din drepturile fundamentale ale omului la viața 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 benevolă, în calitate de subiect uman, la cercetări biomedicale;</i>
Con-simțământ	<i>consimțământul conștientizat al pacientului sau al reprezentantului sau legal (în lipsa acestuia, al rudei apropiate) pentru efectuarea unei intervenții medicale, exprimat benevol, în baza informației multilaterale și exhaustive primite de la medicul curant sau de la medicul care efectuează cercetarea biomedicală (studiul clinic), autentificat prin semnăturile pacientului sau a reprezentantului sau legal (a rudei apropiate) și a medicului în documentația medicală, iar în cazurile de urgență majoră, când pacientul nu este în capacitatea de a da consimțământul, lipsa reprezentantului legal/rudei, a se organiza consiliu medical (3 medici);</i>
Îngrijire paliativă	<i>îngrijirea acordată unui pacient în cazul în care, prin metode de tratament disponibile, nu mai este posibilă o îmbunătățire a prognozei fatale, precum și îngrijirea acordată pacientului nemijlocit înainte de deces.</i>
Reprezentant legal al pacientului	<i>persoana care poate reprezenta, în condițiile legii, fără procura, interesele unui pacient fără capacitate deplină de exercițiu sau care a fost declarat incapabil ori cu capacitate de exercițiu limitată;</i>
Ruda apropiată	<i>persoana care se află în relații de rudenie cu pacientul (părinți, copii, frați dreپți și surori drepte, bunici), inclusiv soțul (soția), și care în ultimii cîțiva ani s-a aflat cel mai mult în contact cu acesta sau a fost desemnată de pacient, cînd acesta avea capacitatea de exercițiu, pentru a-i reprezenta interesele în relațiile stabilite de prezenta lege;</i>

Secret medical	<i>informații confidențiale despre diagnosticul, starea sănătății, viața privată a pacientului, obținute în urma examinării, tratamentului, profilaxiei, reabilitării sau cercetării biomedicale (studiului clinic), care nu pot fi divulgate persoanelor terțe, cu excepția cazurilor prevăzute de prezenta lege;</i>
-----------------------	--

CIMF “Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea, informarea și consilierea pacienților	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 01/01/2025
		Pagina: 7 din 10

1. ETAPELE IMPLEMENTĂRII PREZENTEI PROCEDURI OPERAȚIONALE

- 1.1.** Angajații CIMF “Corjan Viorica” sunt obligați ca în timpul actului medical și anterior acestuia să informeze pacientul într-un limbaj respectuos, clar și accesibil referitor la intervenția medicală propusă, inclusiv la riscurile și beneficiile potențiale ale fiecărei proceduri, efectele posibile ale refuzului tratamentului, alternativele existente, prognosticul, etc.
- 1.2.** Serviciile medicale sunt oferite în conformitatea cu valorile personale și convingerile religioase ale pacientului.
- 1.3.** Înaintea fiecărei proceduri medicale se semnează Acordul informat la intervenția medicală de către medic și pacient (sau reprezentantul legal al acestuia).
- 1.4.** Datele pacienților sunt strict confidențiale și sunt protejate pentru a nu le pierde și de 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 păstrate strict confidențial.
- 1.5.** Acordul informat al pacientului se asigură conform „Politicii referitor la acordul informat, consimțământul pacientului” de către personalul medical instruit. Acest proces este conceput în conformitatea cu legislația și regulamentele Republicii

Moldova. Pentru a spori implicarea pacientului în îngrijirea medicală și facilita procesul de luare a deciziilor, medicul oferă pacientului informația detaliată conform Legii RM nr. 263 – XVI din 27.10.2005 „Cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului”. Pacienții primesc informația detaliată despre procesul obținerii acordului informat, precum și datele generale despre persoana împuternicită pentru a da acordul informat.

- 1.6.** Conform legislației în vigoare, pacientul sau însoțitorii primesc toată informația necesară pentru acordul său informat așa cum este descris în „Politica privind Acordul Informat” și confirmă aceasta prin semnătură.
- 1.7.** Acest acord se anexează în F 025/e, F 112/E
- 1.8.** Pentru a gestiona corect refuzul pacientului, personalul medical trebuie să înceapă prin clarificarea actului medical propus. Aceasta înseamnă că pacientul trebuie să înțeleagă pe deplin natura, scopul și riscurile actului medical. Informațiile trebuie comunicate într-un limbaj clar și accesibil, astfel încât pacientul să poată lua o decizie informată.
- 1.9.** După ce pacientul a fost informat, personalul medical va completa formularul standardizat de refuz al actului medical, care trebuie semnat de pacient. Refuzul trebuie înregistrat în dosarul medical al pacientului, inclusiv detaliile actului medical refuzat și motivele, dacă sunt furnizate de pacient.
- 1.10.** Este esențial ca medicul să evalueze dacă refuzul pacientului poate avea consecințe medicale grave și să documenteze această evaluare. În cazul în care pacientul este capabil să ofere o confirmare scrisă, aceasta va fi solicitată. Dacă pacientul nu poate oferi o confirmare scrisă, refuzul va fi documentat într-un raport detaliat.
- 1.11.** Toți membrii echipei medicale vor fi notificați despre refuzul pacientului și despre orice modificări necesare în planul de îngrijire. Personalul medical va elabora și va discuta un plan alternativ de tratament sau îngrijire, dacă este necesar.
- 1.12.** Starea pacientului va fi monitorizată în continuare, iar opțiunile de tratament vor fi revizuite periodic, având în vedere refuzul inițial.

CIMF “Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea, informarea și consilierea pacienților	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 01/01/2025
		Pagina: 9 din 10

4. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Administratorul CIMF”Corjan Viorica”

- Asigură instruirea periodică angajaților cu privire la comunicarea și consilierea pacienților, în conformitate cu actele normative.
- Evaluează cunoștințele personalului medical.

CIMF "Corjan Viorica"	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea, informarea și consilierea pacienților	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 01/01/2025
		Pagina: 3 din 10

2. Lista persoanelor instruite.

Nr.	Compartiment	Funcția	Nume și Pre- nume	Data primirii	Semnătura
1	CIMF,,Corjan Viorica,,	Medic de familie	Corjan Viorica	01/01/25	
2	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Murug Ina	01/01/25	
3	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Drapac Nina	01/01/25	
4	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Gavrilita Cristina	01/01/25	
5	CIMF"Corjan Viorica,,	Infirmiera	Borsci Maria	01/01/25	
6	CIMF,,Corjan Viorica,,	Funct adm	Corjan Sergiu	01/01/25	

CIMF "Corjan Viorica"	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea, informarea și consilierea pacienților	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 01/01/2025
		Pagina: 10 din 10

5.EVIDENTA MODIFICARILOR

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