

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarilor PO 20	Ediția / Revizia: 1/0
--	---	------------------------------

1. Lista persoanelor responsabile pentru elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii

Nr. crit	Responsabil / opreațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Corjan Viorica	Medic de familie	10.03.2025	
1.2	Verifica	Corjan Viorica	Medic șef	10.03.2025	
1.3	Aprobat	Corjan Viorica	Medic șef	10.03.2025	

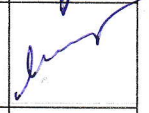
2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.

Nr. Crit.	Ediția/revizia În cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			

Data intrării în vigoare	2025
Data reviziei	2030

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF "Corjan Viorica"	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarilor PO 20	Ediția / Revizia: 1/0
--	---	------------------------------

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr	Compartiment	Funcția	Nume Prenume	Data	Semn.
1	CIMF,,Corjan Viorica,,	Medic de familie	Corjan Viorica	01/01/2025	
2	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Murug Ina	01/01/2025	
3	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Drapac Nina	01/01/2025	
4	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Gavrilita Cristina	01/01/2025	

1. Scopul procedurii

Asigurarea unui proces organizat, eficient și standardizat de gestionare a adresărilor programate ale pacienților în cadrul cabinetului medicului de familie, pentru a garanta acces echitabil la servicii medicale, continuitatea îngrijirii și satisfacția pacientului.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor angajaților cabinetului (medic de familie, asistent medical, personal administrativ) implicați în procesul de planificare, programare și realizare a consultațiilor programate ale pacienților înscriși pe lista medicului de familie.

3. Documente de referință

- Legea ocrotirii sănătății nr. 411/1995, cu modificările ulterioare
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1013/2023 privind organizarea activității medicului de familie;
- Legea nr. 263/2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Regulamentul de funcționare a Cabinetului individual al medicului de familie "Corjan Viorica";

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarilor PO 20	Ediția / Revizia: 1/0
--	---	------------------------------

- Ordinul MS și CNAM nr. 1089/288-A din 23,12,2024 ”Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală”
- Ordinul MS nr. 139/2010 ”Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”
- Manualul calității – Capitolul „Servicii medicale programate”.

4. Definiții

- **Adresare programată:** consultația planificată anterior, în baza unei cereri, recomandări medicale sau control de rutină.
- **Programare:** procesul de stabilire a datei și orei vizitei pacientului la cabinet.
- **Fișa de programare:** document de evidență internă a adresărilor planificate.
- **Vizită :** Consultație medicală

5. Responsabilități

Funcția	Responsabilități
Medicul de familie	Confirmă necesitatea programării, stabilește periodicitatea controlului, efectuează consultația.
Asistentul medical	Primește solicitările de programare, completează fișa, actualizează registrul, anunță pacientul.
Personalul administrativ	Gestionează sistemul electronic de programări, menține contactul cu pacienții.

6. Descrierea procedurii

6.1. Programul de activitate a IMS CIMF”Corjan Viorica” este afișat la loc vizibil și, de regulă, începe de la ora 08.00 pînă la 18.00, zilele de lucru Luni-Simbătă. Programarea vizitelor se efectuează de către personalul medical (asistenta medicală) în la adresarea directă a pacientului sau prin intermediul telefonului, etc. Numerele de telefon sunt afișate la loc vizibil pentru fiecare persoană.

Solicitarea programării

- Pacientul poate solicita programarea:
 - telefonic;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarilor PO 20	Ediția / Revizia: 1/0
--	---	------------------------------

- personal, la recepție;
- prin intermediul sistemului electronic (programare SIAAMP)).
- Asistentul medical înregistrează solicitarea în **sistemul SIAAMP**, menționând: numele pacientului, IDNP, motivul adresării, data și ora dorită.

Stabilirea datei și orei

- Se respectă principiul **priorității cronologice și urgenței medicale**.
- Programările pentru controalele periodice, vaccinări sau examinări profilactice se stabilesc conform planului preventiv.
- Se confirmă pacientului data și ora stabilită.

6.2 În situația în care bolnavul nu poate respecta, din motive justificate, data și ora de programare pentru acordarea serviciilor medicale, acesta va anunța IMS, dar nu mai târziu de ziua anterioară programării stabilite.

6.3 În situația în care IMS nu poate respecta, din motive justificate, data și ora de programare pentru acordarea serviciilor medicale, aceasta este obligată să anunțe bolnavul în cauză.

6.4 Responsabilitatea pentru organizarea și asigurarea accesului adecvat la serviciile medicale prin monitorizarea modalităților de adresare și programare a pacienților asigurați și celorlalte categorii de persoane o poartă toți participanții catului medical din cadrul IMS CIMF ”Corjan Viorica”

6.5 Pentru asigurarea calității actului medical, la programarea serviciilor medicale se vor lua în considerare următoarele criterii:

› Programul zilnic de activitate a medicului de familie, luînd în considerare faptul că timpul recomandat pentru consultație este 20min.;

› programarea posibilă a vizitei unor pacienți cu urgențe medicale;

› Includerea în programul de lucru a medicului a timpului preconizat complectării documentației medicale și statisticii, alte sctivitéți posibile (ședințe, seminare, școlarizarea pacienților, rezolvarea diferitor situații, inclusiv și celor de conflict, etc)

› Pacienții vor fi programați indiferent de statut asigurat/neasigurat și de modalitatea de achitare a serviciilor, cu respectarea programului prestabilit pentru vizite de urgentă, primare, repetate și contra plată.

› Programarea se efectuiază conform programului de activitate a medicului de familie în zilele de lucru Ș Luni-Vineri, ora 8.00-17.00

› Pentru vizite primare, repetate și urgențe sunt recomandate -20min

› Pacienții cu stari de urgență sunt examinați fără rînd de către medicul de familie.

› La finele zile de muncă sunt rezervate 2 ore pentru activitate pe sector, completarea documentației.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarilor PO 20	Ediția / Revizia: 1/0
--	---	------------------------------

› La constatarea necesității efectuării consultației la medicii specialiști din cadrul secției consultative IMSP SR Călărași, pacientul este programat prin sistemul SIAAMP. Iar la necesitate se ia legatură prin tele fon cu medicul specialist și pacientul este trimis în mod de urgență

› În caz, când pacientul necesită spitalizare, medicul de familie asigură internarea de urgență sau planică.

› Efectuarea investigațiilor de laborator și instrumentale (servicii medicale paraclinice) , inclusiv a serviciilor medicale de înaltă performanță, are loc în baza concluziei medicale și biletului de trimitere emis de către medicul de familie, conform indicațiilor medicale, cu înregistrarea ulterioară în documentația medicală

› Lunar, administratorul IMS analizează volumul și structura adresărilor programate, identificând eventualele neconformități (ex. absențe fără motiv, timpi de așteptare mari).

› Se completează Formularul nr. 1-05/d, aprobat prin Ordinul MS și CNAM nr. 1108/296-A din 31.12.2024 ”Darea de seamă privind volumul acordat de asistență medicală primară”, raportată trimestrial către CNAM

Responsabilitatea persoanelor implicate în programarea și dirijarea fluxului de pacienți

Asistenta medicală/receptionistă este responsabilă de:

- Corordonarea cu medicul șef a programului de lucru;
- Modificarea programului în cazul schimbărilor apărute;
- Informarea pacienților despre modalitatea programărilor (direct, prin telefon, sistemului electronic)
- Notarea datei și orei stabilite pe care le înmânează pacientului (la necesitate).
- Informarea privind programările la alți specialiști.
- Efectuarea programărilor și în ziua adresării , în cazul locurilor neocupate, informarea pacientului privind necesitatea așteptării în cazul programării pentru alte zile.
- Informarea administrației privind cazurile dificile de soluționat, conflicte.

Asistentele medicale sunt responsabile de:

- Compectarea și transmiterea Fișei medicale a bolnavului, Formularul 025/e, medicului de familie, precum și introducerea pacienților în SIAAMP.
- Dirijarea fluxului de pacienți programați și neprogramați.
- Încadrarea pacienților cu vârsta pînă la un an, copii cu dizabilitate, cazurile urgente/acute la primirea medicului de familie.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarilor PO 20	Ediția / Revizia: 1/0
--	---	------------------------------

- Informarea pacienților privind necesitatea programării preventive.
- Aplanarea conflictelor

Medicul de familie este responsabil de:

- Primirea pacienților conform listei de programare prealabilă și adresărilor cu caz acut de boală.
- Implicarea în dirijarea primirii pacienților aflați în așteptarea orei de primire.
- Completarea deplină a programării, conform orelor de lucru și de monitorizare a respectării programării. Se va asigura consultul pacienților de urgență, prevenind persoanele ce așteaptă. Va comunica pacienților neprogramați despre necesitatea înscrierii preventive.
- La fiecare vizită va notifica/va informa pacienții despre necesitatea programării pentru vizita repetată, sau pentru programarea la alți specialiști
- Va monitoriza (va actualiza periodic) lista de programare în SIAAMP avînd în vedere posibilitatea suplinirii prin programare la zi pentru pacienții care solicită consultul sau examinarea nemijlocită în ziua adresării și sunt înscriși pe parcursul zilei de primire din contul locurilor libere.
- Planificarea activităților de realizare a indicatorilor de performanță.

Conducătorul IMS este responsabil:

- Asigurarea accesului populației la medicul de familie, examinări paraclinice, consultația medicilor specialiști.
- Monitorizarea și analiza respectării principiului de programare cu întreprinderea măsurilor ce se impun

7. Responsabilități.

Șeful IMS CIMF”Corjan Viorica”

- › Aprobă procedurile.
- › Impune aplicarea procedurii
- › Asigură resurse pentru aplicarea procedurii.
- › Coordonează aplicarea procedurilor de asigurare și evaluare a calității

Medicul de familie, asistentele medicale

- › Aplică și respectă procedura
- › Organizează discutarea și aplicarea procedurii.