



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

Instituția medico-sanitară publică
CENTRUL NAȚIONAL de ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ
str. Constantin Vârnăv, nr.16; MD-2025 mun. Chișinău; tel. +373 22 286270; fax. +373 22 025956
e-mail: cnamup@ambulanta.md

ORDIN

din 17 februarie 2016

nr. 95

***Cu privire la aprobarea Politicii de Calitate a
IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească***

În scopul asigurării și menținerii unui nivel înalt al calității serviciilor de asistență medicală urgentă prespitalicească și al transportului medical asistat, prestate de subdiviziunile Instituției Medico-Sanitare Publice Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească (IMSP CNAMUP), precum și al îmbunătățirii continue a proceselor instituționale, orientate spre asigurarea siguranței pacientului și satisfacerea nevoilor populației, în temeiul Regulamentului de organizare și funcționare al IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07.04.2023

ORDON:

1. Se aprobă Politica de Calitate a IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, conform Anexei nr. 1 la prezentul ordin.
2. Șefii subdiviziunilor structurale ale IMSP CNAMUP vor asigura implementarea și aplicarea prevederilor Politicii de Calitate în cadrul subdiviziunilor coordonate.
3. Direcția calității și tehnologii medicale va asigura suportul consultativ-metodic în procesul de implementare, precum și monitorizarea periodică a respectării Politicii de Calitate.
4. Controlul executării prezentului ordin mi-l asum.

Vicedirector medical

Serghei SUMAN

POLITICA DE CALITATE

a IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească

Instituția Medico-Sanitară Publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească (în continuare – IMSP CNAMUP), fondată la 01.10.2015 prin Hotărârea Guvernului nr. 377 din 16.06.2015, este instituție medico-sanitară publică de importanță strategică, cu personalitate juridică, subordonată Ministerului Sănătății al Republicii Moldova.

IMSP CNAMUP asigură organizarea și acordarea asistenței medicale urgente populației la etapa de prespital prin intermediul substațiilor (SAMU) și punctelor de asistență medicală urgentă (PAMU) amplasate pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Activitatea instituției se desfășoară în conformitate cu legislația națională în vigoare, inclusiv: Legea ocrotirii sănătății nr. 411-XII din 28.03.1995; Legea nr. 1585 din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală; Hotărârea Guvernului nr. 874 din 23.12.2024 cu privire la Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală; Ordinul MSMPS nr. 430 din 03.04.2019 cu privire la Serviciul de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească din Republica Moldova; Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07.04.2023 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP; Ordinul nr. 1089/288 din 23.12.2024 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, precum și alte acte normative aplicabile domeniului.

IMSP CNAMUP își desfășoară activitatea pe principii necomerciale, de autofinanțare și non-profit.

MISIUNEA

Prestarea serviciilor de asistență medicală urgentă prespitalicească înalt calificate, în volum deplin, în conformitate cu Protocoalele Clinice Naționale, protocoale clinice instituționale, standardele medicale de diagnostic și tratament, procedurile operaționale și bunele practici medicale, pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Instituția urmărește:

1. Asigurarea accesului echitabil al populației Republicii Moldova și al rezidenților aflați pe teritoriul țării la servicii medicale de urgență la etapa de prespital;
2. Minimalizarea impactului urgențelor medico-chirurgicale la etapa de prespital asupra stării de sănătate a populației;
3. Creșterea șanselor de supraviețuire ale pacienților;
4. Asigurarea unui mediu operațional sigur, orientat spre protecția pacientului și a personalului medical;

5. Promovarea măsurilor de prevenire și educație pentru sănătate în domeniul urgențelor medicale.

VIZIUNEA

Dezvoltarea unui Serviciu de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească bine organizat la nivel național, modern, integrat și rezilient, accesibil și adaptat eficient nevoilor populației Republicii Moldova.

Viziunea instituției este orientată spre transformarea serviciului de urgență prespitalicească într-un sistem performant, digitalizat și interoperabil, fundamentat pe utilizarea tehnologiilor medicale și informaționale avansate, pe analiza datelor operaționale și pe optimizarea continuă a proceselor instituționale.

În realizarea acestei viziuni, instituția urmărește:

1. Sporirea gradului de satisfacție a pacienților și a populației deservite, prin servicii medicale sigure, accesibile și orientate spre beneficiar;
2. Dezvoltarea continuă a competențelor profesionale ale personalului medical și auxiliar, prin instruire, evaluare și dezvoltare profesională;
3. Aplicarea strictă și uniformă a Protocoalelor Clinice Naționale și instituționale, a procedurilor standard de operare și a standardelor medico-economice în vigoare;
4. Reducerea erorilor și a riscurilor asociate actului medical de urgență, prin standardizare, monitorizare sistematică și îmbunătățire continuă a proceselor;
5. Consolidarea capacității instituționale de intervenție în situații de criză, dezastre sau urgențe majore;
6. Dezvoltarea și modernizarea continuă a infrastructurii instituționale, a parcului de ambulanțe și dotarea cu echipamente medicale;
7. Integrarea soluțiilor digitale și interoperabile, în concordanță cu politicile naționale în domeniul digitalizării și e-Sănătății;
8. Consolidarea capacității instituționale prin cooperare interinstituțională și internațională, schimb de bune practici și participare la inițiative de dezvoltare profesională și tehnologică.

PRINCIPII ȘI VALORI FUNDAMENTALE

IMSP CNAMUP își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

1. Respectarea dreptului la ocrotirea sănătății tuturor categoriilor de pacienți;
2. Garantarea calității și siguranței serviciilor medicale prestate;
3. Asigurarea accesibilității serviciilor de urgență în condiții de echitate și transparență;
4. Responsabilitate profesională și integritate;
5. Dezvoltarea profesională continuă a competențelor;
6. Utilizarea eficientă și transparentă a resurselor publice;
7. Toleranță zero față de corupție și abateri etice.

ANGAJAMENTE

IMSP CNAMUP își asumă următoarele angajamente:

1. Aplicarea sistematică a protocoalelor clinice naționale, protocoalelor clinice instituționale, standardele medicale de diagnostic și tratament, procedurile operaționale;
2. Monitorizarea indicatorilor de performanță (timp de răspuns, conformitate clinică, siguranța pacientului);
3. Reducerea riscurilor asociate actului medical;
4. Îmbunătățirea continuă a proceselor instituționale;
5. Dezvoltarea și consolidarea sistemului intern de management al calității;
6. Integrarea soluțiilor digitale pentru creșterea eficienței și trasabilității intervențiilor.

Prezenta Politică de Calitate este obligatorie pentru toți angajații IMSP CNAMUP și constituie cadrul general pentru dezvoltarea și consolidarea sistemului instituțional de management al calității.

Politica poate fi revizuită periodic, în funcție de modificările legislative, organizaționale sau strategice.