



Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-06	Revizia: - Nr. de ex.: -

Anexa nr. 1

la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 219 din 07.04. 2026

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ: OBȚINEREA REFUZULUI CU
PRIVIRE LA ACTUL MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI
ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE
AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU
LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP**

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-06	Revizia: - Nr. de ex.: -
	Exemplar nr.: 1	

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	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Caraștefan Diana	Șef DCTM	6.02.26	<i>[Signature]</i>
		Anton Elena	Medic auditor DCTM	26.02.26	<i>[Signature]</i>
		Tcaci Eleonora	Medic auditor DCTM	21.01.26	<i>[Signature]</i>
1.2.	Verificat	Comisia de Monitorizare	Comisia de Monitorizare instituită prin Ordinul nr.45 din 29.01.2026		<i>[Signature]</i>
1.3.	Aprobat	Suman Serghei	Vicedirector medical	07.04.26	<i>[Signature]</i>

2. SITUAȚIA EDIȚILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE.

Nr. Crt.	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			

3. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE 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	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare și informare	Varianta electronica transmisă prin e-mail de serviciu	Regiune AMU	Șef			
			SAMU	Șef Medic superior Medic Felcer Asistent medical			
			DCTM	Șef			
			DCU	Șef Medicul superior			
3.2.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul Secretariat	Șef			

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-06	Revizia: - Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 1

4. SCOPUL PROCEDURII:

Stabilirea modului de informare a pacientului și de consemnare a refuzului acestuia privind examinarea, tratamentul sau transportarea în instituția medico-sanitară publică de către echipele AMU, cu respectarea drepturilor pacientului, prevederilor legislației în vigoare și asigurarea protecției juridice a personalului medical.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII:

Se aplică conducătorilor echipelor AMU (medici, felceri, asistenți medicali) în toate cazurile în care:

- Pacientul refuză examinarea, tratamentul sau transportarea recomandată.
- Pacientul este alolingv și nu înțelege limba română.
- Pacientul are deficiențe de auz, vorbire sau vedere.
- Pacientul necesită exprimarea deciziei prin reprezentant legal.

Nu se aplică:

- 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 sau al rudei apropiate nu poate fi obținut la timp, personalul medical, abilitat în modul stabilit de legislație, are dreptul de a lua decizia respectivă în interesele pacientului (art. 13 alin. (8) Legea 263/2005).
- Pacienți inconștienți sau necooperanți fără aparținători (consimțământ substituit).
- În caz de urgență vitală cu refuz categoric de transport – explicarea riscurilor pacientului/reprezentantului legal, documentarea refuzului în Fișa de solicitare (F.nr.110/e) și solicitarea organelor de poliție pentru implicarea în soluționarea situației.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:

6.1. Reglementări internaționale:

- Carta Europeană a Drepturilor Pacienților;


6.2. Reglementări naționale:

1. Legea ocrotirii sănătății nr. 411 din 28.03.1995;
2. Legea nr. 263/2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
3. Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
4. Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova
5. Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități.
6. Ordin MSMPS al RM nr. 430/2019 Cu privire la Serviciul de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească din RM;
7. Ordin MS al RM nr. 1059/2024 Cu privire la instituirea Unităților de primire urgențe tip A, B, C, Camerelor de gardă pentru pacienții cu urgențe medicale și Birourilor de internare pentru pacienții programați, în instituțiile prestatoare de servicii medicale spitalicești.
8. Ordin MSMPS al RM nr.1517 din 31.12.2019 Cu privire la modificarea Ordinului nr.1079 din 30.12.2016 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară” (Anexa nr.3 la Ordinul MSMPS nr. 1517 din 31.12.2019 Instrucțiunea, privind completarea Fișei de solicitare a asistenței medicale de urgență Formular nr.110/e)

6.3. Alte documente:

- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Centrul Național Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească (Ordinul MS nr.297 din 07.04.2023).

7. DEFINIȚII ȘI ABBREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ:


Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-06	Revizia: - Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 1

7.1 Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1	Procedura operațională	Procedura, care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor domenii de activitate sau subdiviziuni.
7.1.2.	Comunicare medicală	Proces de transmitere clară și empatică a informațiilor medicale relevante pacientului/aparținătorilor.
7.1.3.	Drepturi ale pacienților	Drepturile derivă din drepturile fundamentale ale omului la viață și identitate, incluzând: <ul style="list-style-type: none"> • drepturi sociale, care țin de accesibilitate, echitate și calitate în obținerea asistenței medicale; • drepturi individuale, ce țin de respectarea pacientului ca ființă umană, a demnității și integrității sale, realizate în contextul utilizării serviciilor de sănătate.
7.1.4	Refuz medical	Exprimarea liberă și conștientă a pacientului competent de a respinge un act medical propus, după ce a primit informații complete privind diagnosticul prezumtiv, riscurile, complicațiile și consecințele refuzului.
7.1.5	Pacient competent	Persoană majoră, orientată temporo-spațial, fără tulburări care afectează discernământul.
7.1.6	Capacitate decizională	Abilitatea pacientului de a înțelege, evalua și decide în cunoștință de cauză.
7.1.7	Reprezentant legal al pacientului	Persoana care poate reprezenta, în condițiile legii, interesele unui pacient lipsit de capacitate deplină de exercițiu sau declarat incapabil ori cu capacitate restrânsă de exercițiu. Poate fi desemnat prin procură sau printr-o hotărâre judecătorească.

7.2 Abrevieri ale termenilor

Nr.crt	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	PV	Proces-verbal
7.2.3.	E	Elaborare
7.2.4.	V	Verificare
7.2.5.	A	Aprobare
7.2.6.	Ap	Aplicare
7.2.7.	Ah	Arhivare
7.2.8.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.9.	IMSP CNAMUP	Instituție Medico-Sanitară Publică, Centrul Național de Asistență Medicală Prespitalicească
7.2.10.	AMU	Asistență Medicală Urgentă
7.2.11.	SAMU	Substația de Asistență Medicală Urgentă
7.2.12.	PAMU	Punct de Asistență Medicală Urgentă
7.2.13.	CI	Cartea de identitate
7.2.14.	DCU	Dispeceratul Comun de Urgentă
7.2.15.	UPU	Unitate primiri urgente
7.2.16.	CG	Camera de gardă

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-06	Revizia: - Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 1

8. DESCRIEREA PROCEDURII:

ETAPELE de obținere a refuzului cu privire la actul medical al pacientului/pacientului alolingv/pacientului cu deficiențe de auz/vorbire/vedere sau a reprezentantului său legal:

Etapa 1. Informarea pacientului

Informațiile medicale cu privire la starea sănătății pacientului, la necesitatea intervenției medicale propuse, inclusiv la riscurile și beneficiile potențiale ale refuzului, posibilitatea agravării stării generale, alternativele existente, alte informații cu caracter medical, se prezintă de către conducătorul echipei AMU într-un limbaj clar, respectuos și accesibil pacientului, cu minimalizarea terminologiei profesionale.

Etapa 2. Verificarea capacității decizionale

Se evaluează starea de conștiință, orientare temporo-spațială și coerență.
 Dacă există îndoieli, se solicită aparținători (reprezentantul său legal sau rude apropiate).

Etapa 3. Gestionarea cazurilor speciale

Alolingv - traducător autorizat sau personal desemnat (*se consemnează în Fișa de solicitare (f.nr.110/e)*):

- Limba pacientului
- Modalitatea de traducere utilizată
- Numele interpretului disponibil la fața locului, dacă este cazul
- Eventuale dificultăți întâmpinate.

Deficiențe de auz/vorbire - comunicare scrisă, semne, interpret mimico-gestual.

Deficiență de vedere - citirea cu voce tare a documentului; martorul confirmă.

Reprezentant legal – necesită solicitarea documentului doveditor (CI, procură).

Minor fără reprezentant legal – în situație de urgență medicală, ce pune în pericol viața sau sănătatea acestuia, echipa AMU acordă asistență medicală în baza prevederilor Legii nr.263/2005 și Legii nr. 411/1995, decizia clinică fiind asumată de conducătorul echipei AMU.


Etapa 4. Documentarea de refuz

Se consemnează în Fișa de solicitare (*F.nr.110/e*):

- Faptul informării;
- Riscurile explicate;
- Declarația explicită de refuz;
- Starea pacientului la momentul refuzului.

Se completează:

- a) La refuz de examinare (pct. nr. 44.1 din fișa de solicitare (*F.nr.110/e*) – se documentează refuzul pacientului /reprezentantului legal, scris de mână (olograf), să conțină numele complet și semnătura pacientului sau a reprezentantului său legal, confirmat prin cunoașterea consecințelor, care pot surveni în cazul refuzului de examinare.
- b) În cazul refuzului de administrare a tratamentului (pct. nr. 44.2 din fișa de solicitare (*F.nr.110/e*) - se va documenta refuzul pacientului /reprezentantului legal, scris de mână (olograf), care să conțină numele complet și semnătura pacientului sau a reprezentantului său legal, confirmat prin cunoașterea consecințelor, care pot surveni în cazul refuzului de tratament.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-06	Revizia: - Nr. de ex.: -

- c) În cazul refuzului de transport – documentarea refuzului se va efectua la pct. nr. 44.3 din fișa de solicitare (F.nr.110/e). Refuzul trebuie să fie scris de mână (olograf), să conțină numele complet și semnătura pacientului sau a reprezentantului său legal.
- d) În prezența unui refuz categoric de transportare în UPU/Camera de gardă a instituției spitalicești a pacientului cu risc major pentru viață și sănătate – conducătorul echipei AMU are dreptul de a lua decizia respectivă în interesele pacientului sau când și acest lucru este imposibil să informeze medicul superior din cadrul DCU, să urmeze indicațiile acestuia și după caz, să solicite asistența organelor de poliție pentru implicarea în soluționarea situației.

Etapa 5. Arhivarea documentului

Asigurarea arhivării corecte și sistematice a fișei de solicitare (F.nr.110/e), se efectuează în conformitate cu actele normative în vigoare.

9. RESPONSABILITĂȚI:


Medicul/felcerul/asistentul medical – monitorizează documentarea refuzului pacientului /aparținătorului.

Medicul superior DCU- este informat privind obținerea refuzului asupra actului medical.

Șef SAMU/medic superior SAMU – monitorizează corectitudinea documentării refuzului asupra actului medical prin aplicarea semnăturii în documentația de evidență medicală primară F 110/e.

9.1. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Nr. Crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	Responsabili de proces	Comisia de Monitorizare	Director	Angajații IMSP CNAMUP	Serviciul Secretariat
0	1	2	3	4	5	6
9.1.	Elaborarea/revizuirea PO	+				
9.2.	Verificarea și coordonarea PO		+			
9.3.	Aprobarea PO			+		
9.4.	Aplicarea PO				+	
9.5.	Distribuirea și arhivarea PO					+

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL AL PACIENTULUI/PACIENTULUI ALOLINGV/PACIENTULUI CU DEFICIENȚE DE AUZ/VORBIRE/VEDERE SAU A REPREZENTANTULUI SĂU LEGAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-06	Revizia: - Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 1

10. CUPRINS.

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii generale	Pagina
0	COPERTA	1
1	LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE	2
2	SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE	2
3	LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL PROCEDURII OPERAȚIONALE	2
4	SCOPUL PROCEDURII	2-3
5	DOMENIUL DE APLICARE	3
6	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE.	3
7	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ	3-5
8	DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE PRIVIND OBȚINEREA REFUZULUI ASUPRA ACTULUI MEDICAL ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	5-6
9	RESPONSABILITĂȚI	6
10	CUPRINS	7