



Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
Cod CNAMUP: PO-DCTM-05		Exemplar nr.: 1

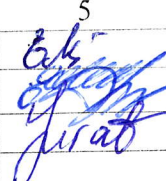
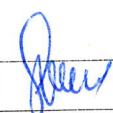
Anexa nr. 2

la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 219 din 07.04.2026

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA
PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI
ÎN CADRUL IMSP CNAMUP

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Preșpitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
Cod CNAMUP: PO-DCTM-05		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	Tcaci Eleonora	Medic auditor DCTM	12.01.26	
		Anton Elena	Medic auditor DCTM	20.01.26	
		Jurat Mariana	Psiholog CNAMUP	18.02.26	
1.2.	Verificat	Comisia de Monitorizare	Comisia de Monitorizare instituită prin Ordinul nr.45 din 29.01.2026		
1.3.	Aprobat	Suman Serghei	Vicedirector medical	07.01.26	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR 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	2026		
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 Felcer Asistent medical			
			Dispeccerat Comun de Urgență	Șef Medic superior			
			DCTM	Șef			
3.2.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul secretariat	Șef			

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-05	Exemplar nr.: 1

4. SCOPUL PROCEDURII:

Asigurarea unei comunicări eficiente, etice și profesioniste între personalul medical al echipei asistenței medicale de urgență la etapa de prespital și pacient/apartinători, în vederea creșterii calității actului medical, siguranței pacientului și respectării drepturilor acestuia.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE RESPECTIVE:

Se aplică tuturor membrilor echipelor AMU din cadrul IMSP CNAMUP (medici, felceri, asistenți medicali, infirmieri, conducători auto și dispeceri la momentul apelului 112, care sunt implicați în interacțiunea cu pacientul).

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE.

- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- SR ISO IWA 1:2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate;
- SR CEN/TS 15224:2007 - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001.

6.1. Reglementări internaționale:

- Carta Europeană a Drepturilor Pacienților;
- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.

6.2. Reglementări naționale:


- Legea Republicii Moldova nr. 411 din 28.03.1995 a Ocrotirii Sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea Republicii Moldova nr. 263-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea Republicii Moldova nr. 264-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- HG a Republicii Moldova nr. 192 din 24 martie 2017 privind aprobarea “Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului”;
- Legea Republicii Moldova nr. 133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea Republicii Moldova nr. 140 din 14-06-2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți.

6.3. Reglementări secundare:

- Ordinul MSMPS nr.425 din 20.03.2018 “Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”;
- Ordinul MS nr.69 din 17.02.2025 “Cu privire la aprobarea Codului de conduită și etică profesională al angajaților IMSP CNAMUP”;

6.4. Reglementări interne IMSP CNAMUP:

- Ordinul MSMPS nr. 430 din 03.04.2019 cu privire la Serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească din Republica Moldova;
- Ordinul MS nr. 297 din 07.04.2023 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP;
- Ordinul CNAMUP nr. 276 din 21.08.2023 cu privire la instituirea Comitetului de bioetică, deontologie și disciplină;
- Ordinul CNAMUP nr. 69 din 17.02.2025 cu privire la Codul de conduită și etică profesională al angajaților IMSP CNAMUP.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod CNAMUP: PO-DCTM-05	Exemplar nr.: 1


7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr.crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1	Procedură	Prezentarea formalizată în scris a tuturor pașilor ce trebuie de urmat, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual și al responsabilităților prestabilite în desfășurarea acestuia.
7.1.2	Procedura operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de IMS.
7.1.3.	Comunicare medicală	Proces de transmitere clară și empatică a informațiilor medicale relevante pacientului/apartinătorilor.
7.1.4.	Consiliere	Oferirea de explicații, recomandări și suport psihologic adaptat situației clinice.
7.1.5.	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.
7.1.6.	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.
7.1.7.	Rudă apropiată	Persoană aflată în relație de rudenie cu pacientul (părinți, copii, frați/surori, bunici), inclusiv soțul/soția, și care, în ultimii câțiva ani, a fost cea mai implicată în îngrijirea pacientului sau a fost desemnată de acesta, când avea capacitate de exercițiu, pentru a-i reprezenta interesele.
7.1.8.	Secret medical	Informațiile confidențiale despre diagnosticul, starea de sănătate și viața privată a pacientului, obținute în urma examinării, tratamentului, profilaxiei, reabilitării sau cercetării biomedicale. Aceste informații sunt protejate prin lege și nu pot fi divulgate fără consimțământul pacientului, cu excepțiile prevăzute expres de legislație.
7.1.9.	Pacient alolingv	Persoană care nu posedă limba română la nivel suficient pentru a înțelege informația medicală transmisă.

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

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
Cod CNAMUP: PO-DCTM-05		Exemplar nr.: 1

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 Urgentă Prespitalicească
7.2.10.	PCN	Protocoale Clinice Naționale
7.2.11.	PCI	Protocoale Clinice Instituționale
7.2.12.	SMDT	Standarde Medicale de Diagnostic și Tratament
7.2.13.	AMU	Asistență Medicală Urgentă
7.2.14.	SAMU	Substația de Asistență Medicală Urgentă
7.2.15.	PAMU	Punct de Asistență Medicală Urgentă
7.2.16.	DCU	Dispeceratul Comun de Urgență
7.2.17.	DCTM	Direcția Calității și Tehnologii Medicale

8. DESCRIEREA PROCEDURII

8.1. Inițierea comunicării

Inițierea comunicării cu pacientul reprezintă primul pas în stabilirea unei relații terapeutice eficiente și contribuie la creșterea încrederii pacientului, la reducerea anxietății și la facilitarea cooperării în timpul intervenției medicale.

La începutul contactului cu pacientul, personalul medical va realiza următoarele acțiuni:


- salută pacientul într-o manieră respectuoasă și calmă;
- se prezintă, indicând numele și funcția, precum și instituția din care face parte (dacă este cazul), inclusiv prin purtarea ecusonului;
- stabilește contact vizual adecvat și adoptă o atitudine deschisă și empatică;
- identifică pacientul conform procedurilor instituționale (prin solicitarea numelui, prenumelui și, după caz, a altor date de identificare);
- explică succint motivul intervenției și scopul evaluării medicale;
- utilizează un limbaj clar, accesibil și adaptat nivelului de înțelegere al pacientului;
- creează un climat de încredere printr-o comunicare calmă, respectuoasă și orientată spre nevoile pacientului.

În situațiile în care pacientul nu vorbește limba română sau prezintă dificultăți de comunicare verbală, personalul medical va adapta modalitățile de comunicare pentru a asigura înțelegerea informațiilor esențiale.

În aceste cazuri se vor întreprinde următoarele măsuri:

- se stabilește limba vorbită de pacient (ex.: rusă, ucraineană, engleză, turcă etc.);
- se identifică, dacă este posibil, un membru al echipei AMU care cunoaște limba respectivă;
- la nevoie, se poate solicita sprijinul aparținătorilor prezenți pentru facilitarea comunicării;
- se pot utiliza aplicații de traducere disponibile pe telefon, exclusiv pentru transmiterea informațiilor scurte și esențiale (acuze principale, proceduri medicale, tratament, necesitatea transportării la spital – după caz);
- se utilizează mijloace de comunicare non-verbală (gesturi, mimică, pictograme, scale vizuale de evaluare a durerii);
- se verifică, pe cât posibil, dacă pacientul a înțeles informațiile comunicate.

Aplicarea acestor măsuri contribuie la asigurarea unei comunicări eficiente și la menținerea siguranței pacientului pe parcursul intervenției medicale.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
Cod CNAMUP: PO-DCTM-05		Exemplar nr.: 1

8.2. Evaluarea și informarea corectă și completă a pacientului în limitele competenței

În procesul acordării asistenței medicale, personalul medical are obligația de a evalua starea pacientului și de a oferi informații clare și corecte privind acțiunile medicale ce urmează a fi realizate, în limitele competenței profesionale și ale atribuțiilor de serviciu.

În acest context, se va:

- explica pacientului, într-un mod succint și clar, fiecare manevră sau procedură înainte de efectuarea acesteia;
- utiliza un limbaj simplu, accesibil și adaptat nivelului de înțelegere al pacientului, evitând termenii medicali dificil de înțeles;
- informa pacientul despre scopul evaluării, al intervențiilor medicale și despre pașii următori ai intervenției;
- verifica înțelegerea informațiilor oferite, prin întrebări de tipul: „Ați înțeles ce urmează să facem?” sau „Aveți întrebări?”;
- răspunde, în măsura posibilităților, întrebărilor pacientului și va oferi clarificări suplimentare atunci când este necesar;
- respecta principiul confidențialității informațiilor medicale, inclusiv în situațiile în care intervenția are loc în spații publice sau în prezența altor persoane.

Pe parcursul comunicării și al intervenției, personalul medical va manifesta o atitudine respectuoasă, profesionistă și umană față de pacient, fără nicio formă de discriminare, indiferent de:

- vârstă;
- sex;
- apartenență etnică;
- statut socioeconomic;
- convingeri politice sau religioase.

Totodată, angajații din serviciul AMUP vor manifesta empatie și respect față de pacient, asigurând protejarea demnității, a integrității și a drepturilor acestuia pe tot parcursul acordării asistenței medicale prespitalicești.

8.3. Consilierea pacientului

Consilierea pacientului presupune informarea corectă a acestuia cu privire la starea sa de sănătate, la conduita medicală propusă și la opțiunile disponibile, facilitând luarea unei decizii informate.


În acest sens, personalul medico-sanitar din serviciul AMUP va:

- explica pacientului diagnosticul prezumtiv, într-un limbaj clar și accesibil;
- informa pacientul despre necesitatea transportării și continuării investigațiilor sau tratamentului într-o instituție medico-sanitară publică (IMSP), atunci când situația o impune;
- explica riscurile posibile pentru sănătate în cazul refuzului transportării sau al intervențiilor recomandate;
- documenta refuzul pacientului în Fișa de solicitare (F.nr.110/e), conform prevederilor în vigoare;
- oferi pacientului sau aparținătorilor recomandări privind conduita ulterioară și eventualele măsuri de monitorizare sau adresare la medic.

8.4. Consilierea pacientului/aparținătorului

Informarea aparținătorilor se realizează cu respectarea prevederilor legale privind confidențialitatea datelor medicale și a drepturilor pacientului.

- Oferirea informațiilor aparținătorilor în limitele cadrului legal și cu respectarea dreptului pacientului la confidențialitate.
- Evitarea divulgării datelor medicale fără consimțământul pacientului, cu excepția situațiilor prevăzute de lege.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
Cod CNAMUP: PO-DCTM-05		Exemplar nr.: 1

- Comunicarea clară, calmă și respectuoasă cu aparținătorii, manifestând empatie și înțelegere.
- Gestionarea situațiilor tensionate prin menținerea unui ton calm și profesionist și evitarea escaladării conflictelor.

8.5. *Situații speciale:*

- În urgențe critice – comunicare scurtă, clară, empatică, orientată pe siguranță.
- Pacient agresiv - menținerea distanței, calmului și solicitarea suportului.
- Pacient minor – informarea reprezentantului legal.
- Când pacientul este cu dereglări de conștiință, în lipsa însoțitorilor – decizia privind asistența AMU aparține conducătorului echipei AMU, confirmată prin semnătură și argumentată în scris.
- Dacă pacientul nu are capacitate deplină de exercițiu, drepturile îi vor fi explicate.

8.6. *Asigurarea siguranței, intimității și confidențialității:*

a) *Securitatea pacienților:*

- În timpul transportării pacienților în IMSP, conducătorul echipei AMU este responsabil de siguranța pacientului.

b) *Respectarea intimității pacientului:*

- Consultația are loc în prezența doar a personalului medical al echipei AMU și a pacientului. La necesitate poate fi prezent și însoțitorul sau personalul auxiliar al echipei AMU, cu acordul pacientului.
- În cazul pacienților în stare gravă, este permisă prezența rudelor apropiate pentru a oferi informații suplimentare.

c) *Confidențialitatea datelor:*

- Toate informațiile despre pacient (date personale, diagnostic, tratament, rezultate, prognostic) sunt confidențiale, inclusiv după decesul acestuia. Personalul medical nu poate furniza aceste informații decât cu consimțământul explicit al pacientului, sau dacă acest lucru este prevăzut de lege.
- Consimțământul pacientului este necesar pentru orice prestație medicală efectuată de către echipa medicală care acordă asistență medicală urgentă prespitalicească.
- Pentru copii (sub 18 ani), consimțământul este exprimat de reprezentantul lor legal (părintele sau tutorele desemnat oficial, Legea nr. 140/2013).
- Fișa de solicitare (F.nr.110/e) la finalul turei este predată Șef SAMU. După verificare este plasată într-un loc special amenajat, cu limitarea accesului altor persoane. În conformitate cu un grafic prestabilit, aceasta este predată în Arhivă pentru stocare în conformitate cu actele legislative în vigoare.
- Toți angajații sunt instruiți în privința protecției datelor personale, încălcarea acestor reguli atrage răspundere disciplinară, contravențională și penală, conform legislației în vigoare.

8.7. *Atenuarea durerii și suferinței*

Instituția aplică toate metodele și mijloacele legale disponibile, în concordanță cu:

- nivelul cunoștințelor PCN, PCI, PO, SMDT.
- posibilitățile reale ale prestatorului de servicii medicale, pentru reducerea suferinței și ameliorarea durerii provocate de boală sau intervenții medicale.

8.8. *Finalizarea intervenției:*


8.8.1. Explicarea recomandărilor.

8.8.2. Informarea despre pașii următori (transport, adresare la medicul de familie, etc).

8.8.3. Răspuns la întrebări.

8.8.4. Se consemnează refuzul în Fișa de solicitare (F.nr.110/e) din partea pacientului sau a reprezentantului legal/aparținătorului.

9. **RESPONSABILITĂȚI:**

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
Cod CNAMUP: PO-DCTM-05		Exemplar nr.: 1

- Medicul/felcerul/asistentul medical - asigură procesul de comunicare și consiliere.

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					+

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
5	DOMENIUL DE APLICARE	2-3
6	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE.	3
7	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ	3-4
8	DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE PRIVIND COMUNICAREA CONSILIEREA PACIENTULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	5-8
9	RESPONSABILITĂȚI	8
10	CUPRINS	8