



Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-06	Exemplar nr.: 1

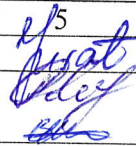
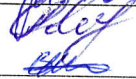

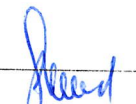
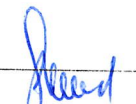
Anexa nr. 3

la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 219 din 04.04.2026

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-06	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		
	Elaborat	JURAT Mariana	Psiholog	10.02.26	
		DOLEA Angela	Șef Direcția Juridică	3.02.26	
		BOSÎI Violeta	Jurisconsult		
1.2.	Verificat	Comisia de Monitorizare	Comisia de Monitorizare instituită prin Ordinul nr.45 din 29.01.2026		
1.3.	Aprobat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	07.02.26	

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			
2.2.	Revizia 0			

3. LISTA SUBDIVIZIUNILOR/PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE


Nr. crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronica	Compartiment	Funcția
	1	2	3	4
3.1.	Aplicare	Varianta electronica transmisă prin emailul de serviciu	Subdiviziunile AMU	Șef
3.2.	Informare	Varianta electronica transmisă prin emailul de serviciu	Angajații subdiviziunilor AMU	Indiferent de funcție
3.3.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul Secretariat	Șef

4. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură are ca scop protejarea drepturilor pacienților în cadrul acordării asistenței medicale urgente prespitalicești și asigurarea unui act medical eficient, sigur și centrat pe pacient, adaptat condițiilor specifice intervenției prespitalicești.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PREZENTEI PROCEDURI OPERAȚIONALE

Procedură se aplică angajaților implicați în acordarea AMU, inclusiv medicilor, asistenților medicali, felcerilor și personalului auxiliar sanitar.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-06	Revizia: - Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 1

Procedura se aplică în mod explicit pentru:

- evaluarea, stabilizarea și tratamentul pacienților la locul solicitării;
- comunicarea și consilierea pacienților și a aparținătorilor pe durata intervenției;
- transportul asistat al pacientului către unitățile medicale;
- transferul și predarea pacientului către UPU/CG;
- gestionarea situațiilor speciale, inclusiv pacienții alolingvi, persoanele cu deficiențe de auz, vedere sau vorbire, și pacienții vulnerabili din punct de vedere psihologic sau social.

Prin aplicarea consecventă a acestei proceduri, instituția urmărește nu doar respectarea drepturilor pacienților și aparținătorilor, ci și creșterea calității serviciilor medicale de urgență la etapa de prespital, reducerea riscului de conflicte și prevenirea situațiilor litigioase sau a cazurilor de malpraxis.

6. ACTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE

6.1. Reglementări internaționale:


- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană;
- Carta Europeană a Drepturilor Pacienților, 2002;
- Carta Drepturilor Fundamentale a UE (2000/C 364/01);
- Declarația Universală a Drepturilor Omului, adoptată de Adunarea Generală a ONU la 10.12.1948;
- Convenția Europeană a Drepturilor Omului, adoptată la 04.11.1950;
- Directiva 2011/24/UE privind aplicarea drepturilor pacienților în cadrul asistenței medicale transfrontaliere;
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) despre protecția datelor personale ale pacienților
- 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.

6.2. Reglementări naționale:

- Constituția RM;
- Codul Muncii al RM;
- Legea nr. 263-XVI din 27 octombrie 2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea nr. 264-XVI din 27 octombrie 2005 privind exercitarea profesiei de medic;
- Legea integrității nr. 82 din 25.05.2017;
- Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea nr. 411 din 28.03.1995 privind ocrotirii sănătății;
- Legea nr. 1456 din 25.05.1993 cu privire la activitatea farmaceutică;
- Legea nr. 1409 din 17.12.1997 cu privire la medicamente;
- Hotărârea Guvernului RM nr. 192 din 24.03.2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului;
- Ordinul MS nr. 425 din 20.03.2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”;
- Ordinul MS nr.1079 din 30.12.2016 „Privind aprobarea formularelor de evidență medicală primară”.

6.3. Reglementări interne:

- Ordinul nr. 435 din 22.03.2018 „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient”;
- Ordinul nr. 303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat”;
- Ordinul nr. 430 din 03.04.2019 cu privire la Serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească din Republica Moldova;


<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP</p>	<p>Ediția: I Nr.de ex.: 1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-SAMU-06</p>	<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>

- Ordinul nr. 297 din 07.04.2023 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP;
- Ordinul nr. 276 din 21.08.2023 cu privire la instituirea Comitetului de bioetică, deontologie și disciplină;
- Ordinul nr. 69 din 17.02.2025 cu privire la Codul de conduită și etică profesională al angajaților IMSP CNAMUP.

7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de instituție.
2.	Pacient (consumator al serviciilor de sănătate)	Persoana care necesită, utilizează sau solicită servicii de sănătate, indiferent de starea sa de sănătate.
3.	Drepturi ale pacientului	Drepturi derivate din drepturile fundamentale ale omului la viață și 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.
4.	Comunicare medicală	Proces și instrument de relaționare a medicului cu pacientul, cu familia acestuia, cu colegii de breaslă, cu societatea în ansamblu, în vederea realizării obiectivelor fundamentale ale activității medicale.
5.	Aparținători	Persoane desemnate de pacient sau membri apropiați ai familiei, cu acordul pacientului, care pot primi informații medicale.
6.	Reprezentant legal al pacientului	Persoană care poate reprezenta, în condițiile legii, fără procură, interesele unui pacient minor sau ale unui pacient în privința căruia a fost instituită o măsură de ocrotire judiciară.
7.	Capacitate de decizie	Aptitudinea pacientului de a înțelege informațiile furnizate despre tratament și de a-și exprima consimțământul sau refuzul, evaluată și ajustată prin adaptări specifice în situații de bariere lingvistice (ex. diferențe de limbă) sau senzoriale (ex. deficiențe de auz/văz).
8.	Consimțământ	Consimțământul conștientizat al pacientului sau al reprezentantului său legal / aparținător 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 său legal (a rudei apropiate) și a medicului în documentația medicală respective.
9.	Refuz al pacientului	Decizia expresă și conștientă a pacientului de a respinge/refuza un tratament sau o intervenție propusă de angajații instituției medicale, exprimată în scris, verbal sau prin mijloace alternative de comunicare, după ce i-au fost explicate clar consecințele, indiferent de limitările sale lingvistice sau senzoriale.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-06	Revizia: - Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

10.	Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească	Complex de măsuri de diagnostic și tratament întreprinse de către personalul medical calificat (medic, felcer/asistent medical) pentru restabilirea, stabilizarea și menținerea funcțiilor vitale la locul solicitării/accidentului și în timpul transportării pacientului la instituția medico - sanitară spitalicească.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	UPU	Unitate primiri urgențe
7.2.2.	CG	Camera de gardă
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 Urgentă Prespitalicească

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

8.1 Generalități

Angajații implicați în acordarea AMU sunt obligați să respecte drepturile pacienților pe toată durata acordării asistenței medicale urgente, inclusiv în timpul transportării și predării către unitatea medicală spitalicească.

Respectarea acestor drepturi generează obligații profesionale și legale clare pentru lucrătorul medical, prevăzute expres în legislația Republicii Moldova și contribuie la asigurarea unui act medical sigur, etic și centrat pe pacient.

8.2 Principiile de bază ale realizării drepturilor pacientului


Principiile de bază ale realizării drepturilor pacientului constau în:

- respectarea drepturilor fundamentale ale omului și a demnității ființei umane în domeniul ocrotirii sănătății;
- recunoașterea vieții umane, a sănătății omului ca valoare supremă;
- orientarea spre menținerea vieții, a sănătății fizice și psihice a pacientului în procesul prestării serviciilor de sănătate;
- respectarea valorilor morale și culturale ale pacientului, a convingerilor lui religioase și filozofice;
- recunoașterea pacientului, iar în cazurile prevăzute de legislație, a reprezentantului său legal sau a rudei apropiate, în calitate de participant principal la luarea deciziei privind intervenția medicală;
- reglementarea drepturilor, responsabilităților și a condițiilor de limitare a drepturilor pacientului în scopul protecției sănătății acestuia și respectării drepturilor altor persoane;
- încrederea reciprocă dintre pacient și lucrătorul medical;
- colaborarea dintre pacient și lucrătorul medical în procesul acordării serviciilor de sănătate.

8.3 Etapele implementării prezentei proceduri operaționale

8.3.1 Etapa I. Asigurarea medicală gratuită în volumul stabilit de legislație.

Volumul asistenței medicale urgente la etapa de prespital este prestat în conformitate cu Criteriile de contractare în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală, pe principiul „per capita” aprobat pentru fiecare an separat.

<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP</p>	<p>Ediția: I Nr.de ex.: 1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-SAMU-06</p>	<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

Prin urmare, toată populația Republicii Moldova și călătorii internaționali beneficiază la necesitate, în mod gratuit, de asistență medicală urgentă prespitalicească.

8.3.2 Etapa II. Informarea pacientului și a aparținătorilor

Personalul medical al echipei AMU informează pacientul și, după caz, aparținătorii cu privire la starea clinică, necesitatea intervenției, riscurile imediate și conduita medicală propusă.

În condițiile specifice intervenției medicale urgente prespitalicești (mediu necontrolat, timp limitat, risc vital), informațiile se transmit:

- clar, concis și adaptat nivelului de înțelegere;
- fără utilizarea excesivă a termenilor medicali;
- fără a compromite promptitudinea intervenției medicale de urgență.

În cazurile de urgență medico-chirurgicală majoră, în care pacientul este inconștient ori incapabil de comunicare, informarea aparținătorilor se realizează ulterior stabilizării clinice sau la transferul pacientului către UPU/CG.

Informațiile privind starea pacientului, intervențiile propuse, riscurile și beneficiile, alternativele și pronosticul trebuie prezentate clar și accesibil, adaptate capacității pacientului de înțelegere.

În situația în care pacientul nu cunoaște limba de stat, echipa AMU utilizează:

- persoane cunoscătoare de limbi străine din cadrul instituției;
- aparținători prezenți;
- aplicații electronice de traducere, atunci când este posibil;
- mijloace scrise sau pictograme.

Pentru pacienții cu deficiențe de auz sau vorbire:

- se utilizează comunicarea scrisă;
- se solicită suport prin lista persoanelor ce posedă limbajul semnelor;
- se folosesc aplicații de comunicare asistată, dacă sunt disponibile.

Pentru pacienții cu deficiențe de vedere:

- informațiile scrise sunt citite cu voce tare;
- se asigură prezența unui martor, dacă situația permite.

Pacientul este informat despre dreptul său de a se implica în îngrijirea sa, de a înregistra și de a depune plângeri, dezacorduri sau nemulțumiri legate de îngrijirea pacientului și de a obține informații cu privire la reacția personalului la plângerea pacienților.

8.3.3 Etapa III. Obținerea consimțământului sau refuzul pacientului

Înainte de orice intervenție medicală de urgență sau administrare a tratamentului, personalul medical din serviciul AMUP explică pacientului și/sau aparținătorilor scopul procedurii, riscurile, alternativele disponibile și beneficiile estimate.


Consimțământul informat este obținut în timp util, adaptat etapei de prespital, inclusiv în cazuri de urgență medico-chirurgicală majoră, respectând legislația în vigoare.

În cazurile în care pacientul este inconștient, este incapabil de a decide sau există risc vital iminent se aplică principiul consimțământului prezumat, iar intervențiile salvatoare de viață se efectuează fără întârziere, conform legislației în vigoare.

În cazul refuzului examinării, tratamentului sau transportării în instituția medicală, acesta se înregistrează în documentația medicală (fișa de solicitare), confirmat prin semnătură, cu menționarea faptului că pacientul/aparținătorul/reprezentantul legal a fost informat despre riscurile aferente.

8.3.4. Etapa IV. Asigurarea dreptului pacientului la confidențialitatea informațiilor ce țin de secretul medical

Datele clinice ale pacientului sunt strict confidențiale. În cazul aflării într-un spațiu aglomerat, pacientul se îndreaptă în autoambulanță, unde confidențialitatea auditivă poate fi menținută. Datele clinice ale pacientului nu se înregistrează decât în autoambulanță. Spațiul autoambulanței de prestare a serviciilor de asistență medicală ale pacienților asigură mediul de izolare fonică adecvată. În cazul în care

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP	Ediția: I Nr.de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-06	Exemplar nr.: 1

din punct de vedere medical este acceptabil, un membru al familiei pacientului poate să rămână cu pacientul (ex.: mama cu copilul).

8.3.5 Etapa V. Acces egal la serviciile medicale urgente

Serviciile de asistență medicală urgentă prespitalicească se acordă fără discriminare, indiferent de rasă, etnie, limbă, religie, sex, statut social sau convingeri. În condiții de intervenție multiplă, prioritizarea cazurilor se face exclusiv pe criterii medicale (triaj). Serviciile medicale sunt oferite în conformitate cu valorile personale și convingerile religioase ale pacientului. Respectarea acestor valori este obligatorie pentru toți angajații instituției care sunt implicați în acordarea AMU pacientului.

Instituția respectă necesitățile religioase, spirituale, etc., ale pacientului și însoțitorilor săi și, în caz de necesitate, se cere ajutorul autorităților religioase.

8.3.6 Etapa VI. Dreptul la reducere a suferinței și atenuare a durerii

Personalul care acordă serviciile de asistență medicală urgentă prespitalicească sprijină dreptul pacientului la evaluarea corectă și monitorizarea durerii.

8.3.7 Etapa VII. Dreptul la securitatea vieții personale, integritatea fizică și psihică

Personalul medical al echipei AMU protejează dreptul pacientului la integritate fizică și psihică, prin urmare se interzice tortura, tratamentele inumane sau degradante, asigurând securitatea personală împotriva oricăror agresiuni.

În cadrul acordării asistenței medicale urgente prespitalicești, salariații IMSP CNAMUP asigură măsuri de precauție cu scopul de a proteja bunurile personale ale pacientului împotriva oricăror daune, pierderi sau furturi.

8.4. Documente utilizate: Fișa de solicitare (F.nr.110/e)


9. RESPONSABILITĂȚI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

9.1. **Responsabili** pentru aplicarea în practică a prezentei proceduri operaționale sunt toți șefii de subdiviziuni și angajații IMSP CNAMUP, în limitele atribuțiilor funcționale.

9.2. Responsabilități:

- aplică și respectă procedură;
- înaintează propuneri de revizuire a procedurii;
- difuzează procedura în cadrul compartimentului;
- organizează sesiuni pentru discutarea și aplicarea procedurii;
- analizează situațiile de neconformitate.

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Responsabili de proces	Comisia de Monitorizare	Director IMSP CNAMUP	Vicedirectori IMSP CNAMUP	Serviciul Secretariat
0	1	2	3	4	5	6
1.	Elaborarea/revizuirea procedurii operaționale	E				
2.	Coordonarea, verificare și aplicarea procedurii operaționale		V			

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN CADRUL IMSP CNAMUP		Ediția: I Nr.de ex.: 1
			Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-06		Exemplar nr.: 1

3.	Aprobarea procedurii operaționale			A		
4.	Asigurarea resurselor pentru implementarea și aplicarea procedurii				Ap	
5.	Distribuirea și arhivarea procedurii.					Ah

10. CUPRINS

Numarul componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta	1
2	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției procedurii operaționale	2
3	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
4	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
5	Scopul procedurii	2
6	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	2-3
7	Acte de referință aplicabile procedurii operaționale	3-4
8	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură	4-5
9	Descrierea procedurii operaționale cu privire la drepturile pacientului din cadrul IMSP CNAMUP	5-7
10	Responsabilități în derularea activității	7-8
11	Cuprins	8