



| | | |
|---|---|--|
| <p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p>  | <p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHIPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ</p> | <p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1</p> |
| | <p>Cod CNAMUP: PO-DCU-01</p> | <p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p> <p>Exemplar nr.: 1</p> |


Anexa nr. 15
la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 93 din 16.02. 2026

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE
CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE
URGENȚĂ CĂTRE ECHIPELE DE ASISTENȚĂ
MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ**

Chișinău, 2026

| | | |
|---|--|---|
| Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească  | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHEPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ | Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: - |
| | Cod CNAMUP: PO-DCU-01 | 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 | Barbă Oleg | Șef DCU | 17.12.25 |  |
| 1.2. | | Balan Oxana | Medic superior DCU | 11.12.25 | |
| 1.3. | Verificat | Serghei SUMAN | Vicedirector medical | 16.02.26 | |
| 1.4. | Aprobat | Serghei SUMAN | Vicedirector medical | 16.02.26 | |

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 | | | 16.02.2026 |
| 2.2. | Revizia 0 | | | |

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

| | Scopul difuzării | Ex. nr. | Compartiment | Funcția | Nume și prenume | Data primirii | Semnătura |
|------|------------------|---------|---|---------|-----------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3.1. | Aplicare | 1 | Dispeceratul Comun de Urgență | Șef | | | |
| | | 1 | Direcția calității și tehnologii medicale | Șef | | | |
| | | 15 | Regiunea AMU Centru | Șef | | | |
| | | 15 | Regiunea AMU Nord | Șef | | | |
| | | 8 | Regiunea AMU Sud | Șef | | | |
| | | 3 | Regiunea AMU UTAG | Șef | | | |
| | | 41 | Substații AMU | Șef | | | |
| | | 99 | Puncte AMU | Șef | | | |
| | | 1 | Cancelaria | Șef | | | |
| 3.2. | Informare | 1 | Direcția juridică | Șef | | | |

| | | |
|---|--|---|
| Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească  | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHEPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ | Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: - |
| | Cod CNAMUP: PO-DCU-01 | Exemplar nr.: 1 |

| | | | | | | | |
|------|----------|---|--|-----|---------------------------|--|-----------|
| | | 1 | Centrul de instruire în domeniul medicinii de urgență, calamităților și situațiilor de criză | Șef | | | |
| | | 1 | Direcția statistică medicală și control intern managerial | Șef | | | |
| 3.3. | Evidență | 1 | Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat | Șef | <i>Tigheanu Eugen</i> | | <i>My</i> |
| 3.4. | Arhivare | 1 | Arhiva | Șef | | | |

4. SCOPUL PROCEDURII.


stabilirea etapelor care trebuie parcurse, privind transmiterea solicitărilor cu fișa de caz medical de la *dispecerul medical din DCU* către echipele de asistență medicală prespitalicească prin intermediul Sistemului Informațional Automatizat al Serviciului 112 (SIA 112); suport pentru audit și/sau alte organe abilitate în activități de control, iar Directorului și șefului DCU în luarea deciziilor.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE:

Prevederile PO se aplică în cadrul Dispeceratului Comun de Urgență (subdiviziune a IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească) pentru transmiterea corectă, operativă de către dispecerul medical, a solicitărilor către echipele de asistență medicală prespitalicească prin intermediul SIA 112;

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII GENERALE CADRU:

- 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 directe 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;
- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.
- Ordinul MS nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.
- Ordinul MS nr.519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”.
- Ordinul MF nr.189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public”.
- Ordinul MS nr.1038 din 23.12.2016 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice.
- Legea Nr.174 din 25.07.2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.
- HG 647/2018 Privind aprobarea Regulamentului de interacțiune între Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență.
- HG nr. 192 din 24.03.2017 „Cu privire la aprobarea codului deontologic al lucrătorului medical și farmacistului”.
- Ordinul MS nr. 430 din 03.04.2019 „Cu privire la Serviciul de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească din RM”.


| | | |
|---|---|---|
| <p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p>  | <p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHIPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ</p> | <p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: -</p> |
| | <p>Cod CNAMUP: PO-DCU-01</p> | <p>Exemplar nr.: 1</p> |

- Ordinul IMSP CNAMUP nr.68 din 14 februarie 2023 „Cu privire la aprobarea Regulamentelor subdiviziunilor IMSP CNAMUP”.
- Ordinul IMSP CNAMUP nr.117 din 28.07.2020 „Cu privire la aprobarea comunicării în cadrul IMSP CNAMUP prin utilizarea echipamentelor digitale de radiocomunicații în standard TETRA”.
- Ordinul IMSP CNAMUP nr. 69 din 17.02.2025 cu privire la aprobarea „Codului de conduită și etică profesională a angajaților IMSP CNAMUP”.
- Ordinul IMSP CNAMUP nr.110 din 30 martie 2023 (modificat în 2025) „Cu privire la fișe de post”.
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, aprobat prin ordinul MS nr. 648 din 08.08.2017.
- Organigrama IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, aprobată de Ministerul Sănătății, (Fondator).
- Fișa postului a felcerului dispecer, aprobată prin ordinul IMSP CNAMUP nr.170 din 25 aprilie 2025.

7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ.

7.1. Definiții ale termenilor:


| Nr. Crt. | Termenul | Definiție și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul |
|----------|---|---|
| 7.1.1 | Serviciul 112 | structură organizațională și tehnologică care asigură preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgență și transmiterea solicitărilor de intervenție procesate către serviciile specializate de urgență, precum și interacțiunea cu furnizorii de comunicații electronice; |
| 7.1.2 | Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112 (SIA 112) | totalitate a mijloacelor software și hardware, a echipamentelor și rețelelor de comunicații electronice care asigură funcționarea Serviciului 112; |
| 7.1.3 | Operator 112 | Persoană din cadrul Serviciului 112 care recepționează apelurile de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova, localizează terminalul apelantului în baza informației parvenite de la furnizorii de servicii de comunicații electronice și a informației comunicate de apelant, și transmite către dispeceratele serviciilor specializate de urgență relevante fișa de caz și datele asociate solicitării de intervenție. |
| 7.1.4 | apel de urgență | orice înștiințare sau solicitare de ajutor în caz de pericol pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, integritatea proprietății sau a mediului efectuată la numărul 112 și care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență; |
| 7.1.5 | fișa apelului de urgență | formular electronic din cadrul SIA 112, completat de operatorul Serviciului 112, care include totalitatea datelor acumulate în urma preluării și procesării apelului de urgență de către Serviciul 112; |
| 7.1.6 | fișa de caz | formular electronic din cadrul SIA 112, recepționat de către dispecerul medical de la operatorul Serviciului 112, care include totalitatea datelor acumulate de operatorul 112 referitor la situația de urgență; |
| 7.1.7 | Număr ID Caz | Cod unic generat automat de SIA 112 pentru fiecare solicitare/fișă de caz, care permite identificarea rapidă a cazului, urmărirea intervenției și stocarea în arhiva SIA 112; |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p>  | <p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHEPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ</p> | <p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: -</p> |
| | <p>Cod CNAMUP: PO-DCU-01</p> | <p>Exemplar nr.: 1</p> |

| | | |
|--------|---|--|
| 7.1.8 | situație de urgență | incident care, prin amploare și intensitate, prezintă un pericol imediat asupra vieții sau sănătății persoanelor, a proprietății sau a mediului înconjurător, care a provocat pierderea de viață, daune sănătății, proprietății sau a mediului, ori împrejurare în care există o probabilitate sporită de degradare a realității, ce poate cauza pericol imediat asupra vieții, sănătății, proprietății sau a mediului, iar pentru restabilirea stării de normalitate este necesară întreprinderea unor măsuri și acțiuni urgente și alocarea resurselor de intervenție; |
| 7.1.9 | Intervenție | acțiune imediată întreprinsă de serviciile specializate de urgență pentru soluționarea unei situații de urgență; |
| 7.1.10 | Dispecerat Comun de Urgență | Subdiviziune din cadrul IMSP CNAMUP aflată în serviciu permanent care asigură preluarea fișelor de caz medical transmise de Serviciul 112, gestionarea eficientă a resurselor (echipelor AMU), coordonarea intervențiilor comune cu alte servicii de urgență conform indexului de cooperare, inclusiv intervențiilor transfrontaliere. |
| 7.1.11 | Dispecer medical | Persoană din cadrul DCU care are funcția de preluare a fișelor de caz medical transmise prin SIA 112, gestionarea și monitorizarea eficientă a resurselor (echipelor AMU) până la finalizarea cazului. |
| 7.1.12 | echipă de asistență medicală urgentă prespitalicească (echipă AMU) | echipa de asistență medicală urgentă prespitalicească formată din medic sau, după caz, de un felcer/ asistent medical cu pregătire specifică, infirmier, șoferul ambulanței, care acordă în regim non-stop, asistență medicală calificată de urgență pacienților, victimelor la locul solicitării, și în timpul transportării la cea mai apropiată instituție medicală; |
| 7.1.13 | Aplicația ResQmap | program software cu informație despre poziționarea geografică a cazului, cu date prelucrate în cadrul SIA 112 pe baza informației de localizare, care indică poziția geografică al unui utilizator de telefonie mobilă sau adresa fizică de instalare a telefoniei fixe; |
| 7.1.14 | Sistemul GPS NAVISAT | Sistem de poziționare, bazat pe o rețea de sateliți, care permite determinarea exactă pe harta interactivă a echipelor AMU din cadrul CNAMUP; |
| 7.1.15 | Sistem TETRA | Sistem profesional de comunicații radio utilizat pentru legătura rapidă, sigură și clară între dispecerii medicali DCU și echipele AMU; |

7.2. Abrevieri ale termenilor:

| Nr. Crt. | Abrevierea | Termenul abreviat |
|----------|------------|---|
| 7.2.1. | PO | Procedură operațională |
| 7.2.2. | PCN | Protocol Clinic Național |
| 7.2.3. | Ev | Evaluare |
| 7.2.4. | V | Verificare |
| 7.2.5. | A | Aprobare |
| 7.2.6. | Ap | Aplicare |
| 7.2.7. | Ah | Arhivare |
| 7.2.8. | EN | Standard european |
| 7.2.9. | ISO | Organizația internațională pentru standardizare |
| 7.2.10. | RMC | Responsabil de managementul calității |
| 7.2.11. | F | Formular |
| 7.2.12. | CEN | Comitetul european pentru standardizare |


| | | |
|---|--|---|
| Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească  | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHIPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ | Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: - |
| | Cod CNAMUP: PO-DCU-01 | Exemplar nr.: 1 |

| | | |
|---------|-------------|--|
| 7.2.13. | TS | Specificații tehnice |
| 7.2.14. | TR | Raport tehnic |
| 7.2.15. | RP | Responsabil de proces |
| 7.2.16. | REP | Registrul de evidență a procedurilor |
| 7.2.17. | MS | Ministerul Sănătății |
| 7.2.18. | IMSP CNAMUP | Instituție medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească |
| 7.2.19. | CA | Consiliul Administrativ |
| 7.2.20. | AMU | Asistența Medicală Urgentă |
| 7.2.21. | Ms din DCU | Medic superior din DCU |
| 7.2.23. | DCU | Dispeceratul Comun de Urgență |
| 7.2.24. | ID | Număr Identificator |
| 7.2.25. | TETRA | Terrestrial Trunked Radio |
| 7.2.26. | SIA 112 | Sistemul Informațional Automatizat al Serviciului 112 |
| 7.2.27. | GPS | Global Positioning System (rom: sistem de poziționare globală) |
| 7.2.28. | SMS | Serviciu de Mesaje-text Scurte |

8. DESCRIEREA PROCEDURI OPERAȚIONALE PRIVIND TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL CĂTRE ECHIPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ PRESPITALICEASCĂ PRIN INTERMEDIUL SIA 112;

8.1. Principii generale

- 8.1.1. Scopul principal al transmiterii operative și corecte a solicitărilor de la DCU către echipele de asistență medicală prespitalicească prin intermediul SIA a Serviciului 112 este asigurarea asistenței medicale optime pentru pacient.
- 8.1.2. Transmiterea unui caz de urgență de la DCU standardizat pentru a asigura coordonarea și intervenția eficientă a echipei AMU;
- 8.1.3. Dispecerul medical preia fișa de caz medical, prin intermediul SIA 112, în regim de lucru permanent, completată și transmisă de către operatorii 112 și, după caz, preia și legătura de voce cu apelantul;
- 8.1.4. La deschiderea fișei de caz medical se preia automat și regiunea geografică (localizarea) a cazului, indicată în aplicația ResQMap de către operatorii 112;
- 8.1.5. Dispecerul medical identifică și alocă în fișa de caz medical cea mai apropiată (de locul solicitării) liberă și relevantă echipă (conform competențelor) pentru rezolvarea calitativă și operativă a cazului, utilizând harta interactivă cu resursele IMSP CNAMUP integrate prin sistemul de navigare GPS NAVISAT.
- 8.1.6. Dispecerul medical alertează imediat echipa AMU conform datelor specifice situației de urgență:
- verbal prin intermediul SIA formând numărul de telefon GSM al echipei AMU,
 - obligator transmite notificare prin mesaj text (SMS)
 - în cazurile excepționale prin sistemul radio TETRA.
- 8.1.7. La apelul dispecerului medical, echipa AMU răspunde prompt pentru a evita întârzieri în intervenție, se prezintă (conform numărului de înmatriculare a ambulanței) și înregistrează cu atenție informația transmisă de către dispecerul medical.
- 8.1.8. În cazul când informația a fost comunicată prin intermediul sistemului TETRA, dispecerul medical transmite informația din fișa de caz medical echipelor AMU verbal prin intermediul SIA când echipa AMU este disponibilă pentru recepționarea informației.
- 8.1.9. Informația indicată în fișa de caz, care este comunicată echipelor AMU, include:
- numărul ID caz,

| | | |
|---|--|---|
| Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească  | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHIPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ | Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: - |
| | Cod CNAMUP: PO-DCU-01 | Exemplar nr.: 1 |

- adresa localizării cazului, cu punctele de reper,
- motivul solicitării,
- indexul de caz,
- gradul / prioritatea cazului,
- datele personale ale pacientului (dacă sunt disponibile),
- datele personale ale apelantului,
- numărul de telefon de contact,
- timpul preluării apelului,
- timpul transmiterii cazului,
- numele dispecerului care a transmis cazul.

8.1.10. După finisarea transmiterii informației de către dispecerul medical, echipa AMU obligator confirmă primirea cazului (și după caz repetă datele pentru a verifica corectitudinea).

8.1.11. Dispecerul medical monitorizează inițierea plecării echipei la intervenție și rămâne în contact cu echipa AMU pentru a oferi informații suplimentare dacă apar, pentru a coordona/implica alte resurse necesare (echipe AMU, pompieri, poliție, etc.).

8.1.12. Dispecerul medical în mod obligatoriu completează în SIA 112 rezultatul intervenției, transmis de echipa AMU.

8.1.13. După aplicarea în practică, de către echipele AMU, a tabletelor digitale, procedura operațională va fi ajustată la cerințele și rigorile programelor/soluțiilor ce vor fi utilizate.

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

| Nr. Crt. | Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea) | Responsabili de proces | Președinte Consiliului Calității (CC) | Director IMSP CNAMUP | Vicedirectori IMSP CNAMUP | Cancelaria, arhiva |
|----------|--|------------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9.1. | Elaborarea/revizuirea procedurii operaționale | E | | | | |
| 9.2. | Coordonarea, verificare și aplicarea procedurii operaționale | | V | | | |
| 9.3. | Aprobarea procedurii operaționale | | | A | | |
| 9.4. | Asigurarea resurselor pentru implementarea și aplicarea procedurii | | | | Ap | |
| 9.5. | Distribuirea și arhivarea procedurii. | | | | | Ah |

9.1. Responsabilul de procedura operațională :


- coordonează elaborarea și aplicarea procedurii, revizuieste/retrage procedura operațională.

9.2. Directorul IMSP CNAMUP:

- aprobă procedura operațională.

9.3. Vicedirectorii IMSP CNAMUP:

- asigură implementarea procedurii operaționale;
- asigură resurse pentru implementarea și aplicarea procedurii operaționale.

| | | |
|---|--|---|
| Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească  | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ TRANSMITEREA SOLICITĂRILOR CU FIȘA DE CAZ MEDICAL DE LA DISPECERATUL COMUN DE URGENȚĂ CĂTRE ECHIPELE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ | Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: - |
| | Cod CNAMUP: PO-DCU-01 | Exemplar nr.: 1 |

9.4. Responsabilii de proces:

- elaborează procedura operațională etc.;
- aplică și respectă procedura operațională;
- organizează grupurile de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurii operaționale.

10. CUPRINS

| Nr. componentei | Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale | 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 ediției procedurii operaționale | 2-3 |
| 4 | Scopul procedurii operaționale | 3 |
| 5 | Domeniul de aplicare a procedurii operaționale | 3 |
| 6 | Documente de referință aplicabile procedurii operaționale | 3 |
| 7 | Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională | 4 |
| 8 | Descrierea procedurii operaționale | 6-7 |
| 9 | Responsabilități | 7 |
| 13 | Cuprins | 8 |