



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

16 aprilie 2026

nr. 233

***Cu privire la aprobarea
Politicii instituționale privind protejarea drepturilor
pacientului în cadrul IMSP Centrul Național de
Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească***

În scopul asigurării respectării demnității umane, a vieții și integrității fizice/psihice a pacientului, garantând dreptul la informare, consimțământ informat, confidențialitate și calitate a serviciilor medicale, în conformitate cu legislația națională, în contextul acordării asistenței medicale urgente prespitalicești, în temeiul pct. 53 lit. t) din Regulamentul 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 instituțională privind protejarea drepturilor pacientului în cadrul 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 instituționale privind protejarea drepturilor pacientului în cadrul IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească în cadrul subdiviziunilor coordonate.
3. Direcția juridică va asigura suportul consultativ-metodic în procesul de implementare, precum și monitorizarea permanentă a respectării Politicii instituționale privind protejarea drepturilor pacientului.
4. Controlul executării prezentului ordin mi-l asum.

Vicedirector medical

Serghei SUMAN

POLITICA INSTITUȚIONALĂ
privind protejarea drepturilor pacientului
în cadrul IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească

CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE.

1. IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească este o instituție medico-sanitară publică, care posedă autorizația de unic prestator de servicii de asistență medicală urgentă prespitalicească cetățenilor Republicii Moldova, precum și călătorilor internaționali, care dispune de resurse umane pregătite și capacități tehnice suficiente pentru acordarea asistenței medicale urgente de calitate.
2. Prezenta politică privind drepturile pacientului din cadrul IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească este elaborată în conformitate cu Constituția RM, Carta Europeană a Drepturilor Pacienților 2002, Legea nr. 263-XVI din 27 octombrie 2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului și alte reglementări naționale și internaționale.
3. Scopul prezentei Politici este de a asigura respectarea demnității umane, a vieții și integrității fizice/psihice, garantând dreptul la informare, consimțământ informat, confidențialitate și calitate a serviciilor medicale, în conformitate cu legislația națională, în contextul acordării asistenței medicale urgente prespitalicești, precum și la etapele operaționale ce trebuie respectate de echipele AMU în cadrul intervenției.

CAPITOLUL II
PRINCIPII ȘI VALORI.

4. Prezenta politică se întemeiază pe următoarele principii fundamentale, care guvernează activitatea instituției în relația cu pacienții:
 - a) respectarea drepturilor fundamentale ale omului și a demnității ființei umane în domeniul ocrotirii sănătății;
 - b) recunoașterea vieții umane, a sănătății omului ca valoare supremă;
 - c) orientarea spre menținerea vieții, a sănătății fizice și psihice a pacientului în procesul prestării serviciilor de sănătate;
 - d) respectarea valorilor morale și culturale ale pacientului, a convingerilor lui religioase și filozofice;
 - e) 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;
 - f) reglementarea drepturilor, responsabilităților și a condițiilor de limitare a drepturilor pacientului în scopul protecției sănătății acestuia și respectării drepturilor altor persoane;
 - g) încrederea reciprocă dintre pacient și lucrătorul medical;
 - h) colaborarea dintre pacient și lucrătorul medical în procesul acordării serviciilor de sănătate.

CAPITOLUL III

DREPTURILE PACIENTULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP.

5. Asigurarea medicală gratuită în volumul stabilit de legislație.
 - Volumul asistenței medicale urgente la etapa de pre-spital 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.
 - Prin urmare, toată populația Republicii Moldova și călătorii internaționali beneficiază la necesitate, în mod gratuit, de asistență medicală urgentă prespitalicească.
6. Informarea pacientului și a aparținătorilor
 - Personalul medical al echipei AMUP informează pacientul și, după caz, aparținătorii cu privire la starea clinică, necesitatea intervenției, riscurile imediate și conduita medicală propusă.
 - În cazurile de urgență majoră, în care pacientul este inconștient ori incapabil de comunicare, informarea aparținătorilor se realizează ulterior stabilizării clinice sau la transferul pacientului către unitatea de primiri urgente.
 - Informațiile privind starea pacientului, intervențiile propuse, riscurile și beneficiile, alternativele și pronosticul trebuie prezentate clar și accesibil, adaptate capacității pacientului de înțelegere.
 - 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.
7. 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.
 - 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. 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 din punct de vedere medical este acceptabil, un membru al familiei pacientului poate să rămână cu pacientul (ex.: mama cu copilul).
9. 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 (triage). 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.
10. Dreptul la reducere a suferinței și atenuare a durerii

- Salariații care acordă serviciile de asistență medicală urgentă prespitalicească sprijină dreptul pacientului la evaluarea corectă și monitorizarea durerii. Toate chestiunile legate de durere se consideră de către personalul medical importante și sunt prezentate în „Procedura Managementul durerii”.

11. Dreptul la securitatea vieții personale, integritatea fizică și psihică

- Personalul medical al echipei AMUP 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.

CAPITOLUL IV

RESPONSABILITĂȚILE PACIENTULUI ÎN CADRUL IMSP CNAMUP

12. Pacienții și/sau reprezentanții legali ai acestora au obligația de a:

- Furniza informații veridice și complete privind starea de sănătate și antecedentele medicale.
- Respecta regulile instituției și indicațiile personalului medical.
- Participa responsabil la procesul de tratament, respectând recomandările profesionale.
- Utiliza canalele oficiale pentru sesizări și reclamații, fără a prejudicia personalul sau alți pacienți.

CAPITOLUL V

RESPONSABILITĂȚILE PERSONALULUI IMSP CNAMUP.

13. Personalul instituției este obligat să:

- Respecte drepturile pacientului, în conformitate cu legislația în vigoare și prezenta politică.
- Protejeze confidențialitatea informațiilor medicale și a datelor cu caracter personal ale pacienților.
- Furnizeze informații corecte, complete și accesibile pacienților sau reprezentanților legali, în vederea exprimării consimțământului informat.
- Aplice măsurile necesare pentru prevenirea incidentelor care pot afecta drepturile pacienților.
- Înregistreze și raporteze orice incident privind drepturile pacienților, conform procedurilor instituției.
- Participe la programe de instruire și perfecționare privind respectarea drepturilor pacienților și siguranța actului medical.

CAPITOLUL VI

MECANISME DE PREVENIRE ȘI CONTROL.

14. Mecanisme de prevenire

- Instruirea personalului - toate categoriile de personal participă la programe periodice de instruire privind respectarea drepturilor pacienților, confidențialitatea datelor și siguranța actului medical.

- Protocolare și standardizare - instituția implementează POS pentru toate activitățile care implică interacțiunea cu pacienții, inclusiv consimțământul informat, tratamentele și comunicarea cu pacienții.
- Informarea pacienților - drepturile pacientului și modalitățile de sesizare sunt comunicate clar și accesibil, prin pagina web a instituției.
- Misiuni de audit medical - evaluarea periodică a proceselor și practicilor instituției pentru identificarea riscurilor de încălcare a drepturilor pacientului și corectarea acestora înainte de producerea incidentelor.

15. Mecanisme de control

- Monitorizare internă - conducerea instituției desemnează responsabili pentru verificarea respectării drepturilor pacienților și analiza periodică a modului de implementare a politicii.
- Registrul sesizărilor și reclamațiilor - toate sesizările primite de la pacienți sau reprezentanții lor legali sunt înregistrate, evaluate și soluționate conform procedurilor interne.
- Audit și raportare - evaluarea periodică a modului de respectare a drepturilor pacientului, inclusiv analiza incidentelor, reclamațiilor și măsurilor corective implementate.
- Măsuri corective și disciplinare - aplicarea unor măsuri adecvate, inclusiv revizuirea procedurilor, sancțiuni disciplinare sau instruire suplimentară, în cazurile în care se constată încălcarea drepturilor pacientului.
- Evaluarea rezultatelor și îmbunătățirea continuă - rezultatele monitorizării și controlului sunt analizate pentru ajustarea procedurilor, instruirea personalului și prevenirea repetării incidentelor.

CAPITOLUL VII DISPOZIȚII FINALE.

16. Prezenta Politică intră în vigoare la data aprobării prin ordin al directorului IMSP CNAMUP și se aplică uniform și permanent tuturor angajaților din subdiviziunile structurale ale instituției.
17. IMSP CNAMUP va asigura aducerea la cunoștință salariaților a prezentei Politici instituționale, prin publicarea ei pe pagina web a instituției.
18. Lipsa confirmării scrise de luare la cunoștință, nu absolvă personalul de obligația respectării prevederilor Politicii interne, în măsura în care aceasta a fost publicată.