

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARULUI	
	Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1	
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Exemplar nr.: 1

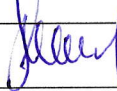
Anexa nr. 4
la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 416 din 30.07.2026

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARULUI

Chișinău, 2026

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI		Ediția: I Nr. de exemplare: 1
			Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03		Exemplar nr.: 1

1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Eugenia TIGHINEANU	Șef Direcție comunicare, relații cu publicul și secretariat	30.07.2026	
		Cornelia HARGHEL	Șef Serviciului comunicare și relații cu publicul	30.07.2026	
1.2.	Verificat	Comisia de monitorizare	Comisia de monitorizare	30.07.2026	
1.3.	Aprobat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	30.07.2026	

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	X	X	_____decembrie 2024
2.2.	Revizia 1	Modificarea chestionarului și adăugarea QR-codului pentru facilitarea procesului	Revizia 1 este elaborată în conformitate cu cerințele actualizate	iulie 2026
2.3.	Revizia 2			

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 e-mailul de serviciu	Regiuni AMU	Șefi
			SAMU	Șefi
			Direcțiile IMSP CNAMUP	Șefi
3.2.	Informare	Varianta electronica transmisă prin e-mailul de serviciu	Subdiviziunile IMSP CNAMUP	Angajați
3.3.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul secretariat	Șef

4. SCOPUL PROCEDURII

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
		Exemplar nr.: 1

Stabilirea unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarului serviciilor medicale în raport cu serviciile acordate la nivelul asistenței medicale urgente prespitalicești.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

Procedura se aplică aleatoriu unui eșantion de pacienți, beneficiarilor serviciilor medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească de către subdiviziunile instituției.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE.

1. Standardul SM EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității”;
2. Ordinul MS al RM nr. 380 din 16.04.2024 „Cu privire la aprobarea Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”;
3. Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07 aprilie 2023;
4. Regulamentul intern al IMSP CNAMUP;
5. Ordinul IMSP CNAMUP nr. 184 din 29.05.2024 „Cu privire la instituirea Comisiei de Monitorizare în cadrul IMSP CNAMUP”;
6. Ordinul IMSP CNAMUP nr. 198 din 11.06.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de activitate a Comisiei de Monitorizare în cadrul IMSP CNAMUP și Regulamentul pentru realizarea procedurilor de sistem și operaționale în cadrul IMSP CNAMUP”.

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.	Beneficiarul serviciilor medicale/pacientul	Orice persoană fizică ce beneficiază direct de servicii de sănătate furnizate de personalul medical autorizat, incluzând pacienții, persoanele asistate în regim de urgență și, după caz, reprezentanții legali ai acestora.
7.1.2.	Satisfacția beneficiarului serviciilor medicale/pacientului	Satisfacția beneficiarului serviciilor medicale/pacientului și aparținătorilor/familiei acestuia reflectă felul în care prestatorul de servicii medicale vine în întâmpinarea satisfacerii necesităților și așteptărilor atât exprimate, cât și acelor neexprimate. Așteptările sunt definite adesea ca fiind credințele/convingerile individuale privind rezultatele dorite.
7.1.3.	Gradul de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților	Evaluarea activității instituției medicale, serviciilor acordate de către un prestator al serviciilor medicale prin prisma percepției beneficiarului.
7.1.4.	Chestionarul	Instrumentul aplicat pentru evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, ce include un set de întrebări utilizate pentru a colecta feedback-ul acestora și pentru a măsura satisfacția lor față de calitatea serviciilor medicale prestate de instituția medicală. Set de întrebări identifică componentele de bază ale serviciilor medicale care au impact și determină gradul de satisfacție a beneficiarilor, ajută să înțeleagă inclusiv capcanele/părțile slabe ale proceselor interne. Instrument de cercetare poate fi în format digital, cât și pe suport de hârtie

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Exemplar nr.: 1

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	IMSP CNAMUP	Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.2.	Specialistul IT	Specialistul care lucrează în domeniul tehnologiei informației și este angajat în cadrul Direcției TIC și comunicații, IMSP CNAMUP
7.2.3.	DCRPS	Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat
7.2.4.	DTIC	Direcția Tehnologii Informaționale și Comunicații
7.2.5.	SS	Serviciul secretariat
7.2.6.	PO	Procedură operațională
7.2.7.	CM	Comisia de Monitorizare

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI

8.1. Dispoziții generale

- 8.1.1. Satisfacția beneficiarului serviciilor medicale și aparținătorilor/familiei acestuia reflectă felul în care prestatorul de servicii medicale vine în întâmpinarea satisfacerii necesităților și așteptărilor atât exprimate, cât și acelor neexprimate. Așteptările sunt definite adesea ca fiind credințele/convingerile individuale privind rezultatele dorite.
- 8.1.2. Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat este responsabilă de coordonarea activităților de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească.
- 8.1.3. Direcția TIC și comunicații va digitaliza instrumentul de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale cu acordarea suportului metodologic la necesitate în vederea realizării procedurii.
- 8.1.4. Instrumentul de colectare a datelor va fi Chestionarul (anexa nr. 1), care poate fi supus anumitor completări și/sau ajustări la nivel de conținut și structură, astfel, încât instrumentul să răspundă obiectivelor, nevoilor, așteptărilor și specificului de activitate a instituției.
- 8.1.5. Pentru a încuraja sinceritatea și deschiderea beneficiarului serviciilor medicale, chestionarul va fi anonim, iar datele colectate vor fi utilizate doar pentru îmbunătățirea proceselor interne ale IMSP CNAMUP.
- 8.1.6. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță se va realiza periodic, dar nu mai rar de o dată în an.
- 8.1.7. Evaluarea beneficiarilor serviciilor medicale se va realiza cu referire la următorii factori/compartimente:
 - a. Date generale (vârsta, genul, cât de frecvent apelați la serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță?)
 - b. Prestarea/acordarea serviciilor medicale
 - c. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate
 - d. Sugestii/recomandări.

8.2. Procedura de evaluare a beneficiarului serviciilor medicale

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI		Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03		Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
			Exemplar nr.: 1

- 8.2.1. Procedura de evaluare va fi inițiată în baza ordinului intern, cu stabilirea perioadei de desfășurare a acesteia și nominalizarea responsabililor implicate în buna desfășurare a întregului proces.
- 8.2.2. Pentru a asigura o evaluare corectă a gradului de satisfacție a beneficiarului privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească se realizează într-un număr suficient de chestionare colectate, iar calcularea eșantionului reprezentativ se efectuează în temeiul „Calculatoarelor pentru dimensiunea eșantionului fapt ce permite stabilirea numărului de chestionare suficiente pentru a asigura o analiză bazată pe dovezi.
- 8.2.3. Selectarea respondenților are loc aleatoriu în temeiul fișelor de solicitare a asistenței medicale de urgență (formular 110/E), stocate în baza de date statistice al IMSP CNAMUP.
- 8.2.4. Accesarea și completarea Chestionarului de către angajații DCRPS prin telefon va avea loc în format on-line prin intermediul platformei Google Forms, prin bifarea variantei selectate și înscrierea răspunsurilor.
- 8.2.5. Link-ul pentru accesarea Chestionarului va fi trimis de către specialiștii Direcția TIC și comunicații prin intermediul poștei de serviciu responsabililor implicați în buna desfășurare a întregului proces.
- 8.2.6. În cazul în care, respondentul întâmpină o problemă în completarea chestionarului, responsabilii vor explica sensul întrebării, fără a indica anumită variantă de răspuns.
- 8.2.7. ”Codul QR pentru Sondajul de satisfacție al pacienților va fi plasat în ambulanțe, într-un loc vizibil și ușor accesibil, pentru a facilita accesul pacienților la chestionarul de evaluare și pentru a permite exprimarea opiniei privind calitatea asistenței medicale acordate.”(*vezi Anexa nr.2*)
- 8.2.8. Răspunsurile la toate întrebările sunt obligatorii, în caz contrar nu va fi posibilă finalizarea Chestionarului.
- 8.2.9. DCRPS va completa și colecta datele chestionarilor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind serviciile medicale acordate la etapa de prespital.
- 8.3. Generarea, analiza și interpretarea datelor**
 - 8.3.1. După expirarea termenului dedicat procesului de chestionare, DCRPS va generaliza răspunsurile anonime a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților.
 - 8.3.2. În baza analizei și interpretării răspunsurilor, DCRPS va întocmi un Raport privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță care va include:
 - a) Rata de participare a respondenților în procesul de chestionare;
 - b) Totalizarea răspunsurilor la fiecare întrebare cu identificarea neajunsurilor după caz;
 - c) Recomandări pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale prestate.
 - 8.3.3. Raportul privind evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor va fi prezentat Conducătorului IMSP CNAMUP pentru analiza rezultatelor, luarea deciziilor și elaborarea planului de acțiuni menite să îmbunătățească satisfacția beneficiarilor serviciilor medicale, să remedieze neconformitățile identificate în procesul de evaluare pentru fiecare domeniu cu specificarea persoanelor responsabile.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI		Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03		Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
			Exemplar nr.: 1

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Responsabili de proces DCRPS	Comisia de monitorizare	Director	Pacienții IMSP CNAMUP	SS
0	1	2	4	3	4	5
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. ANEXE ȘI FORMULARE

1. Anexa nr. 1. Chestionar de evaluare, Serviciul de ambulanță (AMU)
2. Anexa nr. 2. Codul QR pentru Sondajul de satisfacție al pacienților

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgență Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
		Exemplar nr.: 1

Anexa nr. 1:

CHESTIONAR DE EVALUARE

Serviciul de ambulanță (AMU)

Chestionar de evaluare - Serviciul de ambulanță (AMU)

Stimate Domn/Doamnă, În scopul îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor acordate de asistența medicală urgență prespitalicească/ambulanță - efectuăm un sondaj de opinie cu privire la satisfacția Dvs privind serviciile medicale de care ați beneficiat.

Rugăm să indicați prin bifare (✓) în dreptul răspunsului considerat potrivit pentru Dvs sau, după caz, să completați.

Completarea chestionarului va dura până 5 minute. Răspunsurile Dvs vor fi confidențiale!

Mulțumim mult pentru contribuția Dvs la îmbunătățirea calității și siguranței medicală urgență prespitalicească/ambulanță!

1. Cum apreciați serviciul medical de care ați beneficiat? *

- ☐ Satisfăcut
- ☐ Parțial satisfăcut
- ☐ Nesatisfăcut

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

2. Acordarea asistenței medicale de urgență?

- ☐ Nu
- ☐ Da

3. Informare / comunicare?

- ☐ Nu
- ☐ Da

4. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate?

- ☐ Nu
- ☐ Da

CAPITOLUL I

Date generale

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

Totodată, pentru a analiza și a interveni cu acțiuni de îmbunătățire a calității și siguranței serviciilor medicale oferite de serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță, rugăm să răspundeți la următoarele întrebări:

5. Vârsta, genul Dvs.?

- ☐ F
- ☐ M
- ☐ <18
- ☐ 19-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ >71

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Exemplar nr.: 1

6. Cât de frecvent apelați la serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță?

- ☐ mai puțin de o dată în 2 ani
- ☐ o dată în 2 ani
- ☐ anual
- ☐ o dată în 6 luni
- ☐ o dată în 3 luni
- ☐ lunar
- ☐ săptămânal

7. Pentru cine a fost solicitat serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță?

- ☐ personal
- ☐ copil
- ☐ părinte/rudă
- ☐ alt răspuns _____

CAPITOLUL II

Prestarea/acordarea serviciilor medicale

8. După apelarea Serviciului 112 cât timp ați așteptat ambulanța? *

- ☐ <5 min
- ☐ 5-10 min
- ☐ 11-20 min
- ☐ 21-30 min
- ☐ > 30 min

9. Cum apreciați comportamentul echipei de pe ambulanță față de Dvs/pacient?

- ☐ profesionist
- ☐ de compasiune
- ☐ indiferent
- ☐ arogant
- ☐ alt răspuns _____

Evaluati prin bifare urmatoarele aspecte:

10. Serviciile acordate de către personalul medical au fost în măsură să rezolve problema urgentă de sănătate?

Da Parțial

11. Membrii echipei au respectat măsurile de protecție (mască, mănuși, echipament la necesitate)?

Da Parțial

12. Personalul medical de pe ambulanță a realizat procedurile cu îndemânare?

Da Parțial

13. Personalul medical v-a informat despre diagnosticul prezumtiv și urgența de sănătate?

Da Parțial

14. Personalul medical v-a informat despre medicația administrată?

Da Parțial

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Exemplar nr.: 1

15. Personalul medical v-a informat despre acțiunile necesare pentru a rezolva problema Dvs. urgentă de sănătate?

Da Parțial

16. În timpul acordării AMU ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?

Da Parțial

17. Urgența Dvs s-a soldat cu transportarea la spital pentru acordarea asistenței medicale specializate?

Da

18. Dacă Da, ați fost monitorizat/ă pe perioada transportării de către personalul medical?

Da

19. Dacă Nu, ați fost informat/ă despre necesitatea adresării la medicul de familie?

Da

CAPITOLUL III

Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate

20. Ați efectuat plăți neoficiale echipei de pe ambulanță?

- ☐ Nu
- ☐ Da

21. Dacă da, pentru ce servicii?

(bifați mai multe variante de răspuns)

- ☐ Serviciile medicului
- ☐ Serviciile asistentei medicale
- ☐ Altele specificați:

22. Specificați:

CAPITOLUL IV

Sugestii (întrebări deschise)

23. Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității asistenței medicale urgente prespitalicești?

Vă mulțumim!

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Exemplar nr.: 1

Anexa nr. 2:

Codul QR pentru Sondajul de satisfacție al pacienților



Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: - 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-03	Exemplar nr.: 1

11. 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
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	3-4
8	Descrierea procedurii operaționale privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarului	4-5
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
10	Anexa nr. 1	7-9
11	Anexa nr. 2	10
12	Cuprins	11