



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

Instituția medico-sanitară publică
CENTRUL NAȚIONAL de ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ
str. C.Vârnav,16, MD-2025, or. Chișinău, Tel. +373 22 286270; Fax. +373 22 025956,
e-mail: cnamup@ambulanta.md

ORDIN
mun. Chișinău

„30” *iulie* 2026

nr. *416*

**Cu privire la aprobarea Procedurilor
operaționale și a Reviziei I a procedurii
operaționale**

În scopul reglementării și standardizării proceselor instituționale privind comunicarea cu publicul și reprezentanții mass-media, evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, examinarea petițiilor, precum și asigurarea condițiilor corespunzătoare de păstrare și transport a medicamentelor termolabile, în vederea asigurării unui mecanism unitar de aplicare a procedurilor, clarificării responsabilităților personalului și îmbunătățirii continue a calității activităților desfășurate în cadrul IMSP CNAMUP, în temeiul prevederilor Ordinului IMSP CNAMUP nr. 45 din 29 ianuarie 2026, Ordinului IMSP CNAMUP nr. 198 din 11 iunie 2024, precum și pct.53 lit.t) din Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07 aprilie 2023,

ORDON:

1. Se aprobă și se pune în aplicare, cu caracter obligatoriu, următoarele proceduri operaționale:
 - 1.1. Procedura operațională privind relațiile cu publicul și mass-media (Anexa nr. 1);
 - 1.2. Procedura operațională privind examinarea petițiilor (Anexa nr. 2);
 - 1.3. Procedura operațională privind asigurarea condițiilor de păstrare și transport a medicamentelor termolabile în cadrul IMSP CNAMUP (Anexa nr. 3);
2. Se aprobă și se pune în aplicare, cu caracter obligatoriu, revizia I a următoarei proceduri operaționale:
 - 2.1. Procedură operațională privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarului (Anexa nr. 4).
3. Șefii SAMU, precum și șefii de direcții, secții, servicii și alte subdiviziuni implicate vor asigura:
 - a) aducerea la cunoștința personalului din subordine a prevederilor prezentului ordin și a procedurilor aprobate;
 - b) implementarea efectivă și respectarea prevederilor procedurale în activitatea curentă;
 - c) organizarea și desfășurarea instruirilor interne privind aplicarea procedurilor aprobate;
 - d) monitorizarea continuă a gradului de conformare a personalului;
 - e) inițierea procesului de revizuire și actualizare a procedurilor, după caz.
4. Comisia de monitorizare va asigura:
 - a) evidența, arhivarea și actualizarea documentelor aferente;
 - b) monitorizarea implementării acestora la nivel instituțional.
5. Controlul executării prezentului ordin se atribuie conducătorilor de subdiviziuni, conform domeniului de competență.

Director interimar

Ion PRISĂCARU