



<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ, VEDERE ȘI VORBIRE</p>	<p>Ediția: I Nr.de ex.: 1</p>
		<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</p>	<p>Exemplar nr.: 1</p>

Anexa nr. 4  
la Ordinul IMSP CNAMUP  
nr. 246 din 22.04. 2026

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ  
PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR,  
INCLUSIV ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ, VEDERE ȘI  
VORBIRE**

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          PRIVIND COMUNICAREA ȘI          CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV          ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ,          VEDERE ȘI VORBIRE</b>	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-04	Revizia: - Nr. de ex.: -
		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	
1.1.	Elaborat	Jurat Mariana	Psiholog CNAMUP	03.03.26	Jurat
1.2.	Verificat	Comisia de Monitorizare	Comisia de Monitorizare		
1.3.	Aprobat	Suman Serghei	Vicedirector medical	29.06.26	

### 2. SITUAȚIA EDIȚILOR 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 1			


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

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare și informare	Varianta electronica transmisă prin emailul de serviciu	Regiuni AMU	Șef			
			SAMU				
			DCU				
			CIDMUC și SC				
3.2.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul Secretariat				

### 4. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură are scopul de a facilita o comunicare clară, rapidă și adaptată nevoilor pacienților inclusiv: alolingvi sau cu deficiențe de auz, vedere ori vorbire, în cadrul asistenței medicale urgente prespitalicești, pentru ca aceștia să obțină informații relevante despre condiția lor medicală, să își exprime consimțământul informat, să le fie respectate drepturile și să fie prevenite erorile determinate de barierele de comunicare.

### 5. DOMENIUL DE APLICARE A PREZENTEI PROCEDURI OPERAȚIONALE

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          PRIVIND COMUNICAREA ȘI          CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV          ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ,          VEDERE ȘI VORBIRE</b>	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-04	Revizia: - Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 1

Această procedură se aplică în cadrul subdiviziunilor IMSP CNAMUP și se adresează angajaților implicați în acordarea asistenței medicale urgente prespitalicești, precum și celor care comunică direct sau indirect cu pacienți alolingvi și cu deficiențe de auz, vedere sau vorbire.

Aplicarea prezentei proceduri asigură:

- acces egal la serviciile de asistență medicală urgentă prespitalicească furnizate de IMSP CNAMUP;
- respectarea drepturilor pacientului;
- facilitarea acordării îngrijirilor medicale corespunzătoare, indiferent de barierele lingvistice sau de comunicare.

## 6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE:

### 6.1. Reglementări internaționale:

- 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;
- 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;
- Carta Europeană a Drepturilor Pacienților, 2002.

### 6.2. Reglementări naționale:

- Legea Republicii Moldova nr. 263-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului.
- Legea Republicii Moldova nr. 264-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic.
- Legea Republicii Moldova nr. 192 din 24 martie 2017 privind aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și farmacistului.

### 6.3. Reglementări secundare:

- Ghid privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților, 2018


### 6.4. Reglementări interne IMSP CNAMUP:

- Ordinul nr. 430 din 03.04.2019 cu privire la Serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească din Republica Moldova;
- Ordinul nr. 69 din 17 februarie 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

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	<b>Procedură operațională</b>	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de IMS.
2.	<b>Pacienți alolingvi</b>	Persoane care nu vorbesc limba oficială a țării (română) și care necesită servicii medicale.
3.	<b>Deficiență de auz</b>	Diminuarea sau pierderea capacității auditive (hipoacuzie/surditate), cauzate de afecțiuni ale urechii sau sistemului nervos, afectând comunicarea și integrarea socială.
4.	<b>Deficiență de vedere</b>	Incapacitatea parțială sau totală a percepției vizuale.

<b>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ, VEDERE ȘI VORBIRE</b>	<b>Ediția: I Nr.de ex.: 1</b>
		<b>Revizia: - Nr. de ex.: -</b>
<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</b>		<b>Exemplar nr.: 1</b>

5.	<b>Deficiență de vorbire</b>	Orice dificultate în producerea sunetelor, fluentă sau ritm, împiedicând comunicarea verbală clară.
6.	<b>Servicii de traducere</b>	Activități menite să faciliteze comunicarea între personalul medical și pacienți în limba dorită de aceștia.
7.	<b>Aplicații / tehnologii asistive</b>	Instrumente software, dispozitive hardware sau echipamente concepute pentru a sprijini persoanele cu dizabilități sau nevoi speciale să comunice, să se deplaseze și să funcționeze independent. Acestea includ cititoare de ecran, software de recunoaștere vocală, dispozitive auditive și aplicații educaționale adaptate.
8.	<b>Aplicația mobilă 112MD</b>	Instrumentul digital oficial al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență din Republica Moldova, care facilitează intervenția rapidă prin transmiterea automată a locației exacte și a datelor medicale preînregistrate ale utilizatorului, permițând chat-ul de urgență și apelul direct.
5.	<b>Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</b>	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.	PS	Procedură de sistem
7.2.2.	PV	Proces-verbal
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.	IMSP CNAMUP	Instituție Medico-Sanitară Publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.9.	AMUP	Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.10.	SAMU	Substație de asistență medicală urgentă
7.2.11.	DCU	Dispeceratul Comun de Urgență


## 8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

### 8.1. Inițierea comunicării

Personalul medico-sanitar va adapta comunicarea în funcție de starea clinică și capacitatea de înțelegere a pacientului, utilizând, după caz, și informațiile disponibile din sistemul 112, inclusiv cele transmise prin aplicații digitale (ex. 112MD).

Principii generale:

- limbaj simplu, clar și concis;
- întrebări scurte, preferabil închise;
- evitarea terminologiei medicale complexe;
- menținerea contactului vizual, atunci când este posibil;
- utilizarea mesajelor nonverbale;
- verificarea înțelegerii informațiilor transmise.

<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ, VEDERE ȘI VORBIRE</p>	<p>Ediția: I Nr.de ex.: 1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</p>	<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

Comunicarea va fi adaptată continuu în funcție de reacțiile pacientului și de evoluția situației clinice.

### 8.2. Identificarea barierei de comunicare (anexa 1)

- La contactul inițial cu pacientul, echipa AMU va evalua rapid existența unei bariere de comunicare prin observarea comportamentului, dificultăților de înțelegere sau exprimare și a limbii utilizate, utilizând, după caz, și informațiile disponibile din dispecerat sau din aplicația mobilă 112MD.
- Se va stabili, în măsura posibilităților, tipul barierei: lingvistică, auditivă, vizuală sau de vorbire, pentru adaptarea rapidă a modalității de comunicare.

### 8.3. Comunicarea cu pacienții alolingvi (anexa 2)

În situația în care pacientul nu vorbește limba română, personalul medico-sanitar va încerca să stabilească o formă minimă de comunicare funcțională, utilizând:

- un aparținător sau martor care poate facilita traducerea;
- un membru al echipei medicale care cunoaște limba respectivă;
- aplicații de traducere disponibile pe telefonul de serviciu sau în cadrul sistemului 112 (ex. 112MD), pentru transmiterea unor mesaje scurte.

În cazul intervențiilor prin Serviciul 112, comunicarea poate fi facilitată prin utilizarea mesajelor text, inclusiv cu funcție de traducere automată, disponibile în aplicația mobilă 112MD.

În condiții de urgență, nu este întotdeauna posibilă traducerea detaliată a tuturor informațiilor medicale. Se vor transmite, cu prioritate, informațiile esențiale privind problema medicală suspectată, intervențiile care urmează a fi efectuate și necesitatea transportului pacientului la spital.

Se vor utiliza propoziții scurte, termeni simpli și explicații directe. Dacă situația permite, informațiile pot fi repetate pentru verificarea înțelegerii. Comunicarea trebuie să fie calmă și orientată spre siguranța pacientului, fără a întârzia aplicarea măsurilor medicale urgente.

### 8.4. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de auz (anexa 3)

Pacienții cu deficiențe de auz pot întâmpina dificultăți suplimentare în situații de urgență, deoarece stresul, durerea sau agitația din mediul înconjurător pot afecta procesul de comunicare.


În aceste situații, echipele AMU vor utiliza metode alternative de transmitere a informațiilor esențiale, după caz:

- interpretarea în limbajul semnelor, dacă este disponibilă;
- utilizarea dispozitivelor de amplificare a sunetului, dacă pacientul le utilizează;
- transmiterea de mesaje scrise scurte pe hârtie sau pe dispozitive electronice;
- utilizarea mesajelor text, inclusiv prin aplicații digitale utilizate în sistemul 112 (ex. aplicația mobilă 112MD), în situațiile în care comunicarea verbală nu este posibilă;
- utilizarea gesturilor simple sau a pictogramelor pentru transmiterea instrucțiunilor urgente (de exemplu: „stați întins”, „respirați adânc”, „urcați în ambulanță”).

Se va utiliza un limbaj clar și simplu, evitând terminologia medicală complexă. Dacă situația o permite, personalul medical va verifica modul în care pacientul a înțeles informațiile transmise, prin gesturi, mesaje scrise sau alte forme de feedback non-verbal. Reacțiile pacientului vor fi observate cu atenție, pentru identificarea eventualelor neînțelegeri sau dificultăți de comunicare.

### 8.5. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vedere (anexa 3)

- Informațiile se transmit preponderent verbal, clar și ușor de înțeles.
- Etapele intervenției și procedurile se explică astfel încât pacientul să înțeleagă situația medicală și să se simtă în siguranță.
- Măsuri suplimentare:
  - explicarea verbală a etapelor intervenției;
  - citirea cu voce tare a informațiilor importante;
  - utilizarea tehnologiilor asistive și a aplicațiilor digitale, adaptate nevoilor pacientului;
  - descrierea mediului și a echipamentelor;


<b>Instituția medico-sanitară publică</b> <b>Centrul Național de Asistență</b> <b>Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b> <b>PRIVIND COMUNICAREA ȘI</b> <b>CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV</b> <b>ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ,</b> <b>VEDERE ȘI VORBIRE</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.: 1</b>
	<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr. de ex.: -</b>

- informarea pacientului despre poziția sa și manevrele medicale.
  - Se acordă timpul necesar pacientului pentru a înțelege informațiile și a adresa întrebări.
- 8.6. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vorbire (anexa 4)**
- Pacienții cu dificultăți de vorbire pot avea dificultăți în transmiterea simptomelor sau a nevoilor.
  - Metode alternative:
    - gesturi sau semne simple;
    - mesaje scrise scurte;
    - aplicații sau dispozitive de comunicare asistivă, inclusiv aplicații digitale utilizate în cadrul sistemului 112 (aplicația mobilă 112MD).
  - Echipa AMU va manifesta răbdare și va verifica înțelegerea prin întrebări simple sau feedback non-verbal.
- 8.7. Acordul informat**
- Pacientul are dreptul la acordul informat, în măsura în care starea sa permite.
  - Acordul presupune înțelegerea scopului, beneficiilor, riscurilor și consecințelor refuzului intervenției.
  - Consimțământul se consemnează în documentația medicală prin semnătura pacientului/reprezentantului legal și a personalului medical.
  - Pentru pacienții sub 18 ani, consimțământul este exprimat de reprezentantul legal.
  - Informațiile vor fi adaptate la nevoile speciale ale pacientului (interpret, mesaje scrise, suport audio, tehnologii asistive).
  - Dacă barierele nu pot fi depășite și intervenția este vitală, echipa AMU acționează conform protocoalelor clinice și legii.
  - În cazul intervențiilor inițiate prin aplicații digitale, cum ar fi aplicația mobilă 112MD, informațiile disponibile pot contribui la înțelegerea contextului medical, fără a substitui comunicarea directă cu pacientul.
- 8.8. Dreptul de a refuza intervențiile medicale**
- Pacientul poate refuza orice intervenție, iar decizia este respectată conform legii.
  - Pentru pacienții cu dificultăți de comunicare, echipa AMU se asigură că refuzul este conștient și informat.
  - Refuzul se consemnează în documentația medicală, menționând posibilele consecințe.
  - Dacă intervenția este indispensabilă pentru salvarea vieții și consimțământul nu poate fi obținut, echipa AMU acționează în interesul superior al pacientului, conform legii.
- 8.9. Finalizarea comunicării**
- La finalul intervenției, personalul medico-sanitar se asigură că pacientul a înțeles: pașii următori, recomandările de siguranță și posibilitatea de a pune întrebări.
  - Înțelegerea se verifică prin feedback verbal, gesturi sau mesaje scrise, adaptat tipului de barieră de comunicare.
  - Comunicarea se încheie calm și empatic, iar toate informațiile și reacțiile pacientului se consemnează în documentația medicală.

## 9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

**Responsabili de proces** (medici de urgență, felceri/asistenți medicali, infirmieri, conducători de ambulanță)

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


<b>Instituția medico-sanitară publică</b> <b>Centrul Național de Asistență</b> <b>Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b> <b>PRIVIND COMUNICAREA ȘI</b> <b>CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV</b> <b>ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ,</b> <b>VEDERE ȘI VORBIRE</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.: 1</b>
	<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr. de ex.: -</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

1.	Elaborarea/revizuire a procedurii operaționale	E				
2.	Coordonarea, verificare și aplicarea procedurii operaționale		V			
3.	Aprobarea procedurii operaționale			A		
4.	Asigurarea resurselor pentru implementarea și aplicarea procedurii				Ap	
5.	Distribuirea și arhivarea procedurii.					Ah

## 10. CUPRINS

Numarul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	<b>COPERTA</b>	<b>1</b>
1	<b>LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE</b>	<b>2</b>
2	<b>SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE</b>	<b>2</b>
3	<b>LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE</b>	<b>2</b>
4	<b>SCOPUL PROCEDURII</b>	<b>3</b>
5	<b>DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE</b>	<b>3</b>
5	<b>DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE</b>	<b>3</b>
6	<b>DEFINIȚII</b>	<b>4-5</b>
7	<b>DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE</b>	<b>5-7</b>
8	<b>RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII</b>	<b>7</b>
9	<b>CUPRINS</b>	<b>8</b>
10	<b>ANEXE</b>	<b>9-12</b>

## 11. ANEXE

<b>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ, VEDERE ȘI VORBIRE</b>	<b>Ediția: I Nr.de ex.: 1</b>
		<b>Revizia: - Nr. de ex.: -</b>
	<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</b>	<b>Exemplar nr.: 1</b>


*Anexa 1.*

### Identificarea nevoilor de comunicare

PAS	ACȚIUNE	RESPONSABIL	INSTRUMENTE / RESURSE
1.1	Observați pacientul pentru a identifica limba vorbită și eventualele deficiențe de auz sau vedere	Medic de urgență, felcer/ asistent medical	Observație directă
1.2	Întrebați pacientul sau însoțitorul despre metoda preferată de comunicare		Formular rapid
1.3	Înregistrați metoda de comunicare identificată în fișa de solicitare		Fișa de solicitare (f.nr.110/e) / aplicație digitală

**Notă:**

Echipa AMU va evalua rapid capacitatea pacientului de a comunica, preferințele lingvistice și eventualele dificultăți de auz, vedere sau vorbire, astfel încât informațiile esențiale să fie obținute și transmise corect, fără a întârzia aplicarea măsurilor medicale urgente.


<b>Instituția medico-sanitară publică</b> <b>Centrul Național de Asistență</b> <b>Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b> <b>PRIVIND COMUNICAREA ȘI</b> <b>CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV</b> <b>ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ,</b> <b>VEDERE ȘI VORBIRE</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.: 1</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr. de ex.: -</b>
	<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</b>	<b>Exemplar nr.: 1</b>

*Anexa 2.*

### Comunicarea cu pacienții alolingvi

PAS	ACȚIUNE	RESPONSABIL	INSTRUMENTE / RESURSE
2.1	Folosiți fraze scurte și simple, termeni non-tehnici	Echipa AMU	Observație directă
2.2	Utilizați interpret, dacă este disponibil		Interpret telefonic/video
2.3	Apelați la ajutorul martorilor sau aparținătorilor pentru traducere rapidă		Persoană de încredere pentru pacient
2.4	Folosiți aplicații de traducere pentru mesaje scurte		Telefon / tabletă
2.5	Confirmați înțelegerea prin repetarea mesajelor și gesturi		Observație și feedback pacient

**Notă:** Echipa AMU va adapta modul de comunicare în funcție de disponibilitatea resurselor și starea pacientului, asigurându-se că informațiile esențiale sunt transmise și înțelese corect, folosind toate mijloacele disponibile: limbaj simplu, interpret, martori, aplicații sau gesturi.


<b>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ, VEDERE ȘI VORBIRE</b>	<b>Ediția: I Nr.de ex.: 1</b>
		<b>Revizia: - Nr. de ex.: -</b>
	<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</b>	<b>Exemplar nr.: 1</b>

*Anexa 3.*

### Comunicare cu pacienții cu deficiențe de auz și vedere

PAS	ACȚIUNE	RESPONSABIL	INSTRUMENTE / RESURSE
3.1	Folosiți un limbaj simplu, evitați termenii medicali complicați	Echipa AMU	Limbaj clar, fraze scurte
3.2	Utilizați limbajul semnelor, dacă pacientul îl cunoaște		Manual limbaj semne,
3.3	Utilizați mesaje scrise sau tablete pentru instrucțiuni rapide		Hârtie, tabletă, aplicație de transcriere
3.4	Recurgeți la gesturi simple și pictograme pentru instrucțiuni urgente		Pictograme, semne vizuale
3.5	Confirmați înțelegerea prin feedback non-verbal sau scris		Observație, gesturi, mesaje scrise

**Notă:** Echipa AMU va urmări reacțiile pacientului și va ajusta metoda de comunicare, oferind claritate, răbdare și feedback constant, astfel încât pacientul să înțeleagă instrucțiunile și să se simtă în siguranță.


<b>Instituția medico-sanitară publică</b> <b>Centrul Național de Asistență</b> <b>Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b> <b>PRIVIND COMUNICAREA ȘI</b> <b>CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV</b> <b>ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ,</b> <b>VEDERE ȘI VORBIRE</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr.de ex.: 1</b>
	<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-04</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr. de ex.: -</b>

*Anexa 4.*

### Comunicare cu pacienții cu deficiențe de vorbire

PAS	ACȚIUNE	RESPONSABIL	INSTRUMENTE / RESURSE
4.1	Folosiți aplicații sau dispozitive de comunicare asistivă	Echipa AMU	Tabletă / telefon / aplicații de comunicare
4.2	Utilizați gesturi sau semne simple pentru exprimarea nevoilor		Gesturi standardizate, pictograme
4.3	Încurajează pacientul să scrie mesaje scurte		Hârtie, pix, dispozitiv electronic
4.4	Confirmă înțelegerea pacientului prin feedback non-verbal		Observație, gesturi de confirmare

**Notă:** Echipa AMU va acorda pacientului timpul necesar pentru a comunica, va folosi metode alternative (gesturi, scris, aplicații) și va verifica înțelegerea instrucțiunilor prin feedback vizual sau gestual, pentru a asigura transmiterea corectă a informațiilor esențiale.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          PRIVIND COMUNICAREA ȘI          CONSILIEREA PACIENȚILOR, INCLUSIV          ALOLINGVI, CU DEFICIENȚE DE AUZ,          VEDERE ȘI VORBIRE</b>	Ediția: I Nr.de ex.: 1
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-04	Revizia: - Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 1

Anexa 5.

### Scala de întrebări – standart pentru pacientul critic

Nr.	ÎNTREBARE	ROMÂNĂ	РУССКИЙ	ENGLISH
1.	<b>STARE GENERALĂ / COMUNICARE</b>	Sunteți în stare să vorbiți sau să răspundeți la câteva întrebări?	Вы можете говорить или ответить на несколько вопросов?	Are you able to speak or answer a few questions?
2.	<b>IDENTITATE</b>	Cum vă numiți? (Data nașterii, dacă starea permite)	Как вас зовут и какая у вас дата рождения? (Дата рождения, если состояние позволяет).	What is your name? (Date of birth, if condition allows).
3.	<b>MOTIVUL SOLICITĂRII</b>	Ce s-a întâmplat? De ce ați solicitat ambulanța?	Что произошло? Почему вы вызвали скорую?	What happened? / Why did you call an ambulance?
4.	<b>SIMPTOME PRINCIPALE</b>	Ce vă deranjează acum?	Что вас беспокоит сейчас?	What bothers you now?
5.	<b>DURERE (LOCALIZARE ȘI INTENSITATE)</b>	Unde simțiți durerea și cât de intensă este (de la 1 până la 10)?	Где вы чувствуете боль и насколько сильна боль (от одного до десяти)?	Where is the pain and how severe is it (from one to ten)?
6.	<b>ALERGII / MEDICAMENTE</b>	Sunteți alergic? Dacă da, la ce anume? Ce medicamente administrați?	У вас есть аллергия? Если да, на что именно? Какие лекарства вы принимаете?	Are you allergic to anything? If yes, to what? What medications are you taking?

**Notă:** În situația în care pacientul nu poate comunica, este inconștient sau prezintă risc vital iminent, echipa AMU va aplica fără întârziere măsurile medicale de urgență conform protocoalelor clinice și prevederilor legale. Comunicarea cu pacientul va fi reluată de îndată ce starea acestuia îi permite.