




INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor aolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

Nr. crt.	Responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Bargan Natalia	Președintele Consiliului Calității	26.12.2023	
1.2	Verificat	Bargan Natalia	Șef adjunct pe probleme medicale	26.12.2023	
1.3	Aprobat	Belbas Oleg	Șef IMSP CS Ungheni	27.12.2023	

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor proceduri operaționale

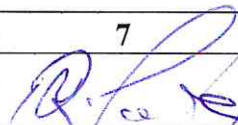
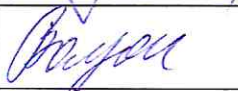







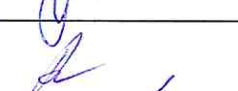

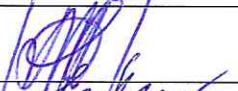
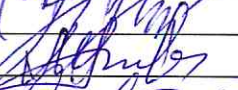
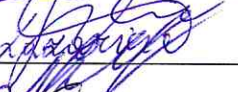

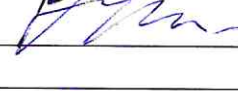
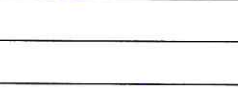


Nr.	Ediția/ Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2.4	Revizia 3			

Data intrării în vigoare:	2024
Data reviziei:	2027

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume Prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	1	Președintele Consiliului Calității	șef adjunct pe probleme medicale	Bargan Natalia	11.01.2024	
3.2	Aplicare	1	Serviciu audit intern	Medic audit intern	Mamaliga Constantin	11.01.2024	
3.3	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Șoșu Victoria	11.01.2024	
3.4	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Morari Tatiana	11.01.2024	

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire					Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58					Revizia: - Nr. de ex. : -
						Exemplar nr.: 23

	1	2	3	4	5	6	7
3.5	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Scurtu Petru	11.01.2024	
3.6	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Bargan Natalia	11.01.2024	
3.7	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Sipco Valentina	11.01.2024	
3.8	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Cobzac Svetlana	11.01.2024	
3.9.	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Chirinciuc Iulia	11.01.2024	
3.10	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Covali Lilia	11.01.2024	
3.11	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Porojniuc Tamara	11.01.2024	
3.12	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Bondarenco Maria	11.01.2024	
3.13	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Ciobanu Irina	11.01.2024	
3.14	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Ochinciuc Robert	11.01.2024	
3.15	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Raiscaia Tatiana	11.01.2024	
3.16	Aplicare	1	CS Ungheni	Medic de familie	Ușurelu Octavian	11.01.2024	
3.17	Aplicare	1	Laborator	șef	Cazacenco Natalia	11.01.2024	
3.18	Aplicare	1	CSPT	șef	Scurtu Lilia	11.01.2024	
3.19	Aplicare	1	CCSM	șef	Darii Mariana	11.01.2024	
3.20	Aplicare	1	CIT	șef	Lazariuc Doina	11.01.2024	
3.21	Aplicare	1	CS Ungheni	Pediatru	Marcu Elena	11.01.2024	
3.22	Aplicare	1	CS Ungheni	Pediatru	Jantovan	11.01.2024	
3.23	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Medic endoscopist	Liviți Marin	11.01.2024	
3.24	Informare						
3.25	Evidența						
3.26	Arhivare						
3.27	Alte scopuri						

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. : -
	P.O.S 58	Exemplar nr.: 23

4. Scopul procedurii

Asigurarea unei comunicări eficiente și accesibile cu beneficiarii alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire pentru a garanta drepturile acestora la informații și servicii medicale de calitate.

5. Domeniul de aplicare a procedurii

Această procedură se aplică tuturor angajaților din cadrul instituțiilor medicale care interacționează cu pacienți alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire.

6. Documente de referință (reglementari) aplicabile activității procedurate

6.1. Reglementări naționale:

- Legea ocrotirii sănătății, nr.411-XIII/1995, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr.263-XIV/2005, cu modificările ulterioare;
- Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 148/2023 privind la accesul la informațiile de interes public;
- Legea nr. 124/2022 privind semnătura electronică și documentul electronic, cu modificările și completările ulterioare;
- Codul administrativ al RM COD nr. 116din 19/07/2018;
- HG nr.192/2017 Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucratorului medical si al farmacistului;
- HG nr. 201/2007 privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de Securitate cibernetică;
- HG nr. 2008/2005 (substituită prin HG nr. 1004/2008) pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor RM;
- HG nr. 874/2024 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistența medicală, cu modificările și completările ulterioare.

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor aolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

- HG nr.1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal, la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- Ordinul MS nr.828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidența medicală primară”.
- Ordinul MS nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.
- Ordinul MS nr.303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat”.
- Ordinul MS și CNAM nr.1089/288-A din 23.12.2024 „Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală”.
- Ordin nr. 425/2018 Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților;
- Ghidul privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților;
- Ordin nr. 435 din 22.03.2018 Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient;

6.2 Reglementări interne:

- Ordin nr.09 din 02.01.2024, „Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat în cadrul IMSP Centrul de Sănătate Ungheni.”
- Regulamentul intern al IMSP CS Ungheni
- Obligațiuni de serviciu a personalului medical
- Fișa de post a personalului medical
- POS ”Obținerea consimțământului informat al pacientului/pacientului aolingv/pacientului cu deficiențe de auz/vorbire/vedere sau a reprezentantului său legal.”
- POS ”Obținerea refuzului cu privire la actul medical al pacientului/pacientului aolingv/pacientului cu deficiențe de auz/vorbire/vederesau a reprezentantului său legal.”
- POS ”Securitatea, confidențialitatea și integritatea informațiilor.”

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

6.3 Reglementări secundare:

- Legea nr. 264 din/2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic.
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală, nr. 1585-XIII din 27.02.1998, cu modificările și completările ulterioare
- Legea privind evaluarea și acreditarea în sănătate, nr.552-XV din 18.10.2001, cu modificările și completările ulterioare
- Standarde medicale.
- Ordinul MS și CNAM nr.596/404-A din 21.07.2016 „Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.”;
- Standarde medicale.

7. Definitii și abrevieri

7.1 Definitii

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
	Beneficiari alolingvi	Persoane care nu vorbesc limba oficială a țării (română) și care necesită servicii medicale.
	Servicii de traducere	Activități menite să faciliteze comunicarea între personalul medical și pacienți în limba dorită de aceștia.
	Limbaj braille	Alfabetul Braille este folosit de persoanele cu deficiențe de vedere. Literele sunt compuse din puncte ieșite în relief care pot fi simțite cu ajutorul degetelor. Literele de la A la Z au fiecare semne corespunzătoare în Braille.
	Interpret	Persoană care traduce verbal, pe loc, ceea ce spune cineva în altă limbă sau limbaj (ex.: limbajul braille) mijlocind astfel înțelegerea dintre două sau mai multe persoane
	Proces	Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire.
	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

		Activității, cu privire la aspectul procesual.
	Ediție a unei proceduri operationale	Forma initiala sau actualizata, dupa caz, a unei proceduri operationale, aprobata si difuzata.
	Revizia în cadrul unei ediții	Actiunile de modificare, adaugare, suprimare sau altele asemenea, dupa caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operationale, actiuni care au fost aprobate i difuzate
	Compartiment	Subdiviziune organizatorica formata prin gruparea, pe baza unor criterii obiective, a unui numar rațional de posturi aflate sub o autoritate unica, in cadrul careia se realizeaza, in mod permanent, un ansamblu relativ omogen de sarcini, necesitand cunoștințe specializate de un anumit tip și utilizarea unor metode si tehnici adecvate

7.2 Abrevieri

Abrevierea	Termenul abreviat
PO	Procedura perafțională
PG	Procedura generală
PM	Personal medical
HG	Hotărâre de Guvern
MS	Ministerul Sănătății
CS	Centru de Sănătate
IMSP	Instituția Medico-Sanitară Publică
CNAM	Compania Națională de Asigurări Medicale

8. Descrierea activității

8.1 Generalități

Comunicarea eficientă în instituțiile medicale cu pacienți alolingvi, cu deficiențe de auz/ văz sau vorbire reprezintă o provocare semnificativă, având în vedere importanța acordului informat și respectarea dreptului pacienților de a refuza intervențiile. În acest context, este esențial ca personalul medical să adopte metode

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

de comunicare adecvate, relevante pentru toate categoriile de beneficiari pentru a asigura înțelegerea clară a informațiilor medicale și a drepturilor pacientului.

➤ **Comunicarea cu pacienții alolingvi**

La primirea pacientului, personalul medical va întreba despre limba de comunicare preferată de acesta. Pentru pacienții care nu vorbesc limba predominantă în instituția medicală, se recomandă folosirea unui **interpret** sau a unor instrumente de traducere medicală. Interpretul poate fi prezent fizic sau poate fi apelat prin intermediul tehnologiilor informaționale, se va utiliza tehnologia (*aplicații de traducere*) atunci când este disponibilă. Toate informațiile medicale vor fi traduse în limba pacientului, asigurându-se că sunt clare și ușor de înțeles.

În plus, este important ca personalul medical să utilizeze **limbajul simplificat** și să fie deschis la întrebările pacienților, explicându-le clar și în mod repetat orice procedură sau tratament propus.

➤ **Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de auz**

Pentru pacienții cu deficiențe de auz, poate fi necesar să se folosească **interpreți în limbajul semnelor** sau **dispozitive de amplificare a sunetului**. Ca și alternativă pot fi utilizate **mesajele scrise clare și concise pe hârtie sau pe un dispozitiv media** (telefon, calculator). De asemenea, personalul medical trebuie să fie răbdător și să verifice constant înțelegerea pacientului, asigurându-se că acesta este informat corect despre proceduri și tratamente.

➤ **Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de văz**

Pentru pacienții cu deficiențe de văz, personalul medical trebuie să descrie verbal, cu claritate procedurile și să le furnizeze informațiile într-un format accesibil, precum fișe în **braille** sau informații citite cu voce tare.

În plus, **aplicațiile sau dispozitivele mobile** care oferă funcții de accesibilitate (de exemplu, cititoare de ecran) pot fi folosite pentru a facilita accesul la informații.

➤ **Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vorbire**

Pacienții cu deficiențe de vorbire pot avea nevoie de ajutor pentru a se exprima, prin utilizarea unor **aplicații de comunicare asistivă** sau dispozitive care permit scrierea rapidă a informațiilor. În unele cazuri, semnele și gesturile pot fi utilizate pentru a sprijini înțelegerea reciprocă.

Este important ca personalul medical să fie răbdător și să asigure o atmosferă de susținere, pentru a reduce stresul pacientului.

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

8.2 Acordul informat

Indiferent de condițiile de comunicare, pacienții au dreptul la un **acord informat** înainte de orice intervenție medicală. Acest acord presupune ca pacientul să înțeleagă riscurile, beneficiile și alternativele tratamentului propus, precum și posibilele consecințe ale refuzului tratamentului. Informarea pacientului despre regulamentul institutiei si despre metodele si mijloacele de diagnosticare si tratament se consemneaza în scris.

Consimțământul pacientului este necesar pentru orice prestație medicală propusă (profilactică, diagnostică, terapeutică, recuperatorie). Consimțământul pacientului la intervenția medicală se perfectează prin înscrierea în fișa medicală a acestuia, cu semnarea obligatorie de către pacient sau reprezentantul sau legal (rudă apropiată) și medicul curant (sau a completului în componența echipei de gardli, în cazuri excepționale prin semnatura conducerii unității medico-sanitare).

Dacă pacientul are mai puțin de 18 ani, consimțământul este dat de reprezentantul său legal. Pentru intervențiile medicale cu risc (caracter invaziv sau chirurgical), se perfectează obligatoriu în forma scrisă *acordul informat*.

Acordul informat trebuie să conțină în mod obligatoriu informația, expusă într-o formă accesibilă pentru pacient, cu privire la scopul, efectul scontat, metodele intervenției medicale, riscul potențial legat de ea, posibilele consecințe medico-sociale, psihologice, economice etc., precum și privind variantele alternative de tratament și îngrijire medical.

Acordul informat pentru pacienți alolingvi poate fi dificil de obținut fără un interpret care să asigure traducerea corectă a informațiilor esențiale.

Pentru pacienții cu deficiențe de auz, văz sau vorbire, procesul de obținere a acordului trebuie să fie adaptat nevoilor acestora. De exemplu, documentele scrise, ghiduri audio sau asistență din partea unui interpret sunt soluții care pot ajuta la înțelegerea deplină a opțiunilor disponibile.

Pacientul sau reprezentatul său legal (rudă apropiată) are dreptul de a renunța la intervenția medicală sau de a cere încetarea ei la orice etapă, cu excepția cazurilor prevăzute de art.6 din „Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului”, cu asumarea responsabilității pentru o atare decizie. În caz de refuz la intervenția medicală, exprimat de pacient sau de reprezentantul său legal (de rudă apropiată), acestuia i se explică, într-o formă accesibilă, consecințele posibile.

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

8.3 Dreptul de a refuza intervențiile:

Toți pacienții au dreptul de a refuza orice intervenție medicală, iar acest drept trebuie respectat în orice circumstanță. În cazul pacienților cu deficiențe de comunicare, este esențial ca personalul medical să se asigure că refuzul a fost înțeles și că decizia este exprimată liber și conștient. În plus, este recomandat ca pacienții să fie informați despre consecințele refuzului și despre opțiunile alternative disponibile.

- Refuzul categoric al pacientului se perfectează prin înscrierea respectivă în documentația medicală, cu indicarea consecințelor posibile, și se semnează în mod obligatoriu de către pacient sau reprezentantul său legal (rudă apropiată), precum și de către medicul curant (sau a completului în componența medicilor specialiști, în cazuri excepționale prin semnătura conducerii instituției medico- sanitare).
- În caz de eschivare intenționată a pacientului de a- i pune semnatura care certifică faptul că el a fost informat despre riscurile și consecințele posibile ale refuzului la intervenția medicală propusă, documentul se semnează în mod obligatoriu de către director și medicul curant.
- În caz de refuz la asistenta medicală, exprimat de reprezentantul legal al pacientului (ruda apropiată), când o atare asistenta este necesară pentru salvarea vieții pacientului, organele de tutelă și curatela au dreptul, la solicitarea organizațiilor medicale, de a se adresa în instanța judecătorească pentru protecția intereselor persoanei bolnave.
- În cazul unei intervenții medicale de urgență, necesare pentru a salva viața pacientului, când acesta nu- i poate exprima voința, iar consimțământul reprezentantului său legal (al rudei apropiate) nu poate fi obținut la timp, personalul medical are dreptul de a lua decizia respectivă în interesele pacientului.

8.4 Descrierea examinării pacientului complicat

Consiliile medicale sunt convocate pentru consultarea unui caz mai complicat, deosebit de către mai mulți specialiști concomitent. Rezultatele consultatiei sunt fixate în fișa medicală în mod detaliat și deplin, ținându-se cont de părerea tuturor specialiștilor implicați.

În mod obligator se fixează datele personale ale medicilor membri ai consiliului, data și ora desfășurării consultației, rezultatele investigațiilor clinice și paraclinice, diagnosticul clinic, recomandările diagnostice și terapeutice.

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

Recomandările consiliului se vor executa în mod obligator. În cazul apariției unor impedimente în executarea recomandărilor, acest fapt va fi adus neapărat la cunoștința președintelui consiliului medical.

Comunicarea eficientă și respectarea drepturilor pacienților, inclusiv acordul informat și dreptul de a refuza intervențiile, sunt esențiale în îngrijirea medicală. Instituția de sănătate va dezvolta și va implementa strategii și politici care să asigure accesul egal la informații și servicii pentru toți pacienții, indiferent de statutul lingvistic sau de eventualele deficiențe fizice:

- Se vor solicita opinii și sugestii de la pacienții alolingvi pentru a îmbunătăți procesul de comunicare.
- Instituția va realiza evaluări periodice pentru a verifica eficiența comunicării cu pacienții alolingvi.
- Se vor analiza plângerile și feedback-ul primit pentru a îmbunătăți procedurile existente.

Formare și Conștientizare

- Se vor organiza sesiuni de formare pentru personalul medical privind comunicarea interculturală și utilizarea resurselor interne și externe pentru facilitarea comunicării intercultural.

9. Înregistrări

- Manualul procedurilor.

INSTITUȚIA MEDICO – SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	P.O.S 58	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 23

10. Cuprins

4. Scopul procedurii.....	3
5. Domeniul de aplicare a procedurii.....	3
6. Documente de referință (reglementari) aplicabile activității procedurate.....	3
<input type="checkbox"/> Comunicarea cu pacienții alolingvi.....	7
<input type="checkbox"/> Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de auz.....	7
<input type="checkbox"/> Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de văz.....	7
<input type="checkbox"/> Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vorbire.....	7
8.2 Acordul informat	8