



INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managementul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	COD: POS – CC/03	Exemplar nr.:

1. Lista persoanelor responsabile pentru elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii.



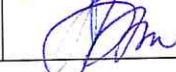
Nr. crt.	Responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Chirinciuc Iulia	Membru CC Medic de familie	27.12.2023	
		Covali Igor	Jurist	27.12.2023	
1.2	Verificat	Bargan Natalia	Președinte CC Șef adjunct pe probleme medicale	27.12.2023	
1.3	Aprobat	Belbas Oleg	Șef IMSP CS Ungheni	02.01.2024	

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.

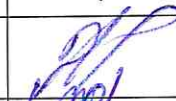

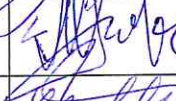
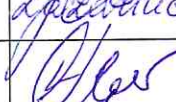




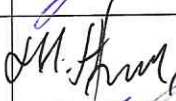


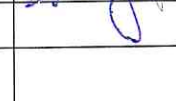
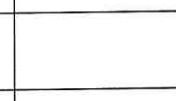



Nr. crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile deiției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			

Data intrării în vigoare:	2024
Data reviziei:	2029

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția.

	Scopul difuzării	Exemplar nr...	Comportament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	1	Președintele CC	șef adjunct pe probleme medicale	Bargan Natalia	26.01.2024	
3.2	Aplicare	1	Administrația	șef CS Ungheni	Belbas Oleg	26.01.2024	
3.3	Aplicare	1	Administrația	Asistent medical șef	Croitoru Victoria	26.01.2024	

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>					Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03					Revizia: - Nr.de ex. : -
						Exemplar nr.:

	1	2	3	4	5	6	7
3.4	Aplicare	1	Serviciul economic	Contabil șef	Greco Violeta	26.01.2024	
3.5	Aplicare	1	Laborator	șef	Cazacenco Natalia	26.01.2024	
3.6	Aplicare	1	CSPT	șef	Scurtu Lilia	26.01.2024	
3.7	Aplicare	1	CCSM	șef	Darii Mariana	26.01.2024	
3.8	Aplicare	1	CIT	șef	Lazariuc Doina	26.01.2024	
3.9	Aplicare	1	Staționar de zi	Asistent medical	Tîrsîna Aliona	26.01.2024	
3.10	Aplicare	1	Sala de proceduri	Asistent medical	Vitoroi Valentina	26.01.2024	
3.11	Aplicare	1	Medici de familie	m/f	Lista se anexează	26.01.2024	
3.12	Aplicare	1	Pediatru	Pediatru	Marcu Elena	26.01.2024	
3.13	Aplicare	1	Pediatru	Pediatru	Jantovan Larisa	26.01.2024	
3.14	Aplicare	1	Serviciu ginecologic	Moașă	Oдохiciuc Larisa	26.01.2024	
3.15	Aplicare	1	Serviciu perinatologic	Moașă	Mititelu Liliana	26.01.2024	
3.16	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Felcer laborant	Arhirii Mihail	26.01.2024	
3.18	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Medic imagist	Levițchi Marin	26.01.2024	
3.19	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Medic imagist	Bârdan Vadim	26.01.2024	
3.21	Arhivare	1	Arhiva	Arhivar	Oleandra Nina	26.01.2024	
3.22	Informare		Toate serviciile				
3.23	Evidența		CC IMSP CS Ungheni				
3.24	Alte scopuri						
3.25	Alte scopuri						

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managementul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

4. Scopul procedurii

Procedura reglementează modalitățile de programare, primire și dirijarea fluxului de pacienți, în condiții de ambulator, astfel încât să satisfacă cerințele de calitate impuse de reglementările normative în vigoare și documentele Sistemului de Management al Calității.

5. Domeniul de aplicare a procedurii

Procedura se aplică în cadrul IMSP CS Ungheni - biroul de informație, birourile medicilor de familie, asistenta medicală șefă, seful adjunct pe probleme medicale.

6. Documente de referință (reglementari) aplicabile activității procedurate

- HG Nr. 1387/2007. Cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală. Secțiunea a 3-a Asistență medicală specializată de ambulator. [Pct.16 lit.a) modificată prin HG1099 din 02.12.10, MO241-2-16/10.12.JO art.1219].
- Legea ocrotirii sănătății, nr .411/1995, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală., nr. 1585/1998, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea privind evaluarea și acreditarea în sănătate, nr.552/2001, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr.263/2005, cu modificările ulterioare.
- HG nr. 874/2024 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, cu modificările și completările ulterioare.
- 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”.6.8. Ordinul MS nr.828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară”.
- Ordinul MS nr.139/2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managementul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

- Ordinul MS nr.303/2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informatia privind propriile date medicale si lista interventiilor medicale care necesita perfectarea acordului informat" .
- Ordinul MS nr.414 din 31.05.2017 „Cu privire la programarea vizitelor si dirijarea fluxului de pacienti in conditii de ambulator".
- Regulamentul intern al institutiei.

7. Definitii și abrevieri

Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definitia și /sau, dacă este cazul, actul are definese termenul
	A programa	A organiza o activitate potrivită unui program; a fixa, a stabili un program conform căruia urmează să se desfășoare o activitate.
	Vizita	Consultatie medicală.
	Dirijate	A conduce, a îndruma o activitate, o institutie, o organizatie, etc.
	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmăriți, a metodelor de lucru stabilite si a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
	Revizia in cadrul unei editii	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, dupa caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operationale, actiuni care au fost aprobate si difuzate.
	Compartiment	Subdiviziune organizatorică. formată prin gruparea, pe baza unor criterii obiective, a unui numar rațional de posturi aflate sub o autoritate unică, în cadrul căreia se realizează, în mod permanent, un ansamblu relativ omogen de sarcini, necesitând cunoștințe specializate de un anumit tip și utilizarea unor metode și tehnici adecvate.

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managementul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

Abrevieri

Abrevierea	Termenul abreviat
FMBA	Fisa medicala a bolnavului de ambulator.
SIA AMP	Sistemului Informatic de Asistență Medicală Pimară
POS	Procedura operațională de sistem
HG	Hotărâre de Guvern
MS	Ministerul Sănătății
CS	Centru de Sănătate
IMSP	Instituția Medico-Sanitară Publică
CNAM	Compania Națională de Asigurări Medicale
CIT	Centru de Intervenție Timpurie
CCSM	Centru Comunitar de Sănătate Mintală
CSPT	Centru de Sănătate Prietenos Tinerilor
CC	Consiliul Calității
SMC	Serviciul de Management al Calității

8. Descrierea activitatii

Generalități

- Procedura va asigura flexibilitate în programarea vizitelor și dirijarea fluxului de pacienți, în funcție de necesitățile populației și capacitățile instituției de prestare a serviciilor, redirectionarea resurselor în caz de necesitate, argumentate prin volume de servicii solicitate și perioade de timp (ore de varf).
- Programul de activitate a IMSP CS Ungheni se afișează la loc vizibil și, de regulă, începe de la ora 08.00 până la 18.00, zilele de lucru Luni-Vineri. Programarea vizitelor se efectuează de către personalul medical din cadrul recepției/registraturii, la adresarea directă a pacientului sau prin intermediul telefonului etc. Pentru realizarea programării telefonice a serviciilor medicale, instituțiile medico-sanitare au obligația să afișeze la loc vizibil numerele de telefon la care se pot efectua programările.
- Instituția medico-sanitară poate avea o Listă de așteptare pentru vizitele la medic, în cazurile când, reieșind din normativele de timp stabilite pentru fiecare medic de familie și durata de activitate a zilei de muncă, solicitările depășesc capacitățile zilnice ale acestora.

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

- Conducătorul este în drept sa micșoreze timpul acordat pentru vizita la medicul de familie, pentru a asigura un acces mai rapid la servicii medicale, dar nu mai mult decât aceasta ar putea fi în detrimentul plenitudinii și calității actului medical.
- În situația în care bolnavul nu poate respecta, din motive justificate, data și ora de programare pentru acordarea serviciilor medicale, acesta va anunța institutia medico-sanitară la care a fost programat, dar nu mai tarziu de ziua anterioara programării stabilite.
- În situația în care instituția medico-sanitară nu poate respecta, din motive justificate, data și ora de programare pentru acordarea serviciilor medicale, aceasta este obligată să anunțe bolnavul în cauză.
- Responsabilitatea pentru organizarea și asigurarea accesului adecvat la serviciile medicale prin monitorizarea modalităților de adresare și programare a pacienților asigurați și celorlalte categorii de persoane o poartă toți participantii actului medical din cadrul IMSP CS Ungheni: șeful adjunct pe probleme medicale, asistenta medicala șefă, medicii de familie, asistentele medicale de familie, asistente medicale, receptionistii/registratorii.
- Pentru asigurarea calității actului medical, la programarea serviciilor medicale se vor lua în considerare următoarele criterii:
 - ✓ programul zilnic de activitate al medicului, luând în considerare faptul că timpul recomandat pentru consultare este în mediu de 30 minute;
 - ✓ programarea posibilă a vizitei unor pacienți cu maladii urgente;
 - ✓ includerea în programul zilnic de activitate a medicului a timpului preconizat pentru lucrul cu documentația medicală și statistica, alte activități posibile (ședințe, seminare, scolarizarea pacienților, rezolvarea diferitor situații, inclusiv de conflict etc.).

Modul de planificare, programare și evidența vizitelor

Programarea vizitelor la medici se efectuează de către recepția/registratura IMSP CS Ungheni și la adresare:

- ✓ on-line,
- ✓ telefonica,
- ✓ directă.

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

- Pacientii vor fi programați indiferent de statut asigurat/neasigurat și de modalitatea de achitare a serviciilor, cu respectarea programului prestabilit pentru vizite de urgență, primare, repetate și contra plată.
- Programarea se efectuează conform programului de activitate a medicilor de familie, în zilele de lucru: Luni-Vineri, ora 8.00 - 16.00.
- Pentru vizite primare, repetate și urgențe sunt recomandate - 20 min
- Pacientii cu stări de urgență sunt examinați fără rând de către medicii de familie.
- Cazurile de urgență, când nici un medic de familie nu este disponibil, sunt soluționate de orice medic disponibil
- La finele zilei de muncă se rezervează două ore pentru activitatea pe sector, completarea documentatiei, consultul pacienților neprogramați.
- La constatarea necesității efectuării consultațiilor și investigațiilor de urgență, instituția asigură necondiționat consultatia și investigația necesară în baza înscrierii respective în documentația medicală primară sau biletului de trimitere-extras (formular 027/e), organizând la necesitate programarea pentru consultația și /sau investigația necesară.
- În cazul când, pacientul fiind trimis din teritoriu la consultația medicului, se constată necesitatea spitalizării, acesta asigură spitalizarea sau, după caz, programarea internării, în baza înscrierii respective în documentația medicală primară sau biletului de trimitere-extras (formular 027/e).
- Efectuarea investigațiilor de laborator și instrumentale (serviciile medicale paraclinice) și a manoperelor medicale specifice, inclusiv a serviciilor medicale de înaltă performanță, are loc în baza biletului de trimitere, emis de către medicul de familie, conform indicațiilor medicale.

Responsabilitatea persoanelor implicate în programarea și dirijarea fluxului de pacienți

Receptionistul/registratorul asistentei medicale de ambulator este responsabil de:

- coordonarea cu asistentul medical șef a programului de activitate a medicilor de familie
- de modificarea programului în cazul schimbărilor apărute;

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

- informarea pacienților despre modalitatea programării persoanelor la trimiterea medicului de familie, la solicitare;
 - ✓ programarea pacienților în formularul 040/e (variantele electronică/pe hârtie), prin telefon sau la adresare directă în temeiul biletului de trimitere de la medicul de familie/de specialistul de profil, în baza certificatului de naștere, buletinului de identitate;
 - ✓ notarea datei și orei stabilite în lista de primire, pe bilet, pe care le înmânează pacientului;
 - ✓ informarea privind programarea;
 - ✓ efectuarea programării „azi pe azi”, în cazul prezenței locurilor neocupate, informarea pacientului privind necesitatea așteptării în cazul programării pentru alte zile;
- informarea administrației, privind cazurile dificile de soluționat, conflicte.

Asistenții medicali sunt responsabili de:

- completarea și transmiterea FMBA, formularul 025, cu o zi anterior programării, în birourile medicilor, precum și introducerea pacienților în SIA AMP
- dirijarea fluxului de pacienți programați și neprogramați;
- încadrarea pacienților cu vârsta până la 1 an, copii cu grad dizabilitate, cazurile urgente/acute la primirea medicului de familie;
- informarea pacienților privind necesitatea programării preventive;
- aplanarea conflictelor;
- solicitarea suportului asistentului medical șef în cazul problemelor parvenite

Asistentul medical șef este responsabil de:

- programarea orelor de primire în listele de înscriere (variantele electronică, pe hârtie) pentru 4 săptămâni la medicii de familie;
- organizarea activității eficiente a recepției/registraturii/biroului de informație, asistentilor medicali;
- aplanarea conflictelor.

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managementul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

Medicii de familie sunt responsabili de:

- primirea pacienților conform listei de programare prealabilă și adresărilor cu caz acut de boală;
- implicarea în dirijarea primirii pacienților aflați în așteptarea orei de primire;
- completarea deplină a programării, conform orelor de lucru și de monitorizare a respectării programării;
- monitorizarea rândului de așteptare la biroul său, pentru ce:
 - ✓ va asigura consultul pacienților de urgență, prevenind persoanele ce așteaptă;
 - ✓ va comunica pacienților neprogramați despre necesitatea înscrierii preventive;
 - ✓ va asigura prin asistentul medical (sau personal) invitarea pacientului în birou conform programării;
 - ✓ la fiecare vizită va notifica/va informa pacienții despre necesitatea programării pentru vizita repetată, sau pentru programarea la alte servicii;
 - ✓ în caz de programare preventivă în SIA AMP sau pe suport de hârtie (formularului 040/e) va fixa în fișa medicală ora consultului pacientului programat;
 - ✓ va monitoriza (va actualiza periodic) lista de programare în SIA AMP având în vedere posibilitatea suplinirii prin programarea „azi pe azi” pentru pacienții care solicită consultul sau examinarea nemijlocită în ziua adresării și sunt înscriși pe parcursul zilei de primire din contul locurilor libere.
- planificarea activităților de realizare a indicatorilor de performanță;

Seful sdjunct pe probleme medicale este responsabil de:

- coordonarea și verificarea respectării programării, soluționarea conflictelor, asigurarea accesului populației la servicii medicale;
- monitorizarea permanentă a fluxului de pacienți;

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

- ținerea la control a modificărilor orelor de lucru a medicilor în caz de: concediu de odihnă, concediu medical, instruire continuă, respectiv, va modifica înscrierea programată;
- informarea oportună a recepției/registraturii, biroului de informare despre modificările parvenite în programul de lucru a medicilor și personalul cu care este înlocuit. Nu se admite modificarea programului de lucru de bază a medicilor fără coordonarea cu conducatorul, prin cerere;
- soluționarea cazurilor de conflict vis-a-vis de programarea vizitelor, dirijarea fluxului de pacienti si alte situatii;
- asigurarea consultului pacienților cu diverse probleme de sănătate în cazul listei mari de așteptare la medicul de familie.

Conducatorii institutiei medico-sanitare sunt responsabili de:

- asigurarea accesului populatiei la medicii de familie, examinări paraclinice (cumulări în cazul lipsei, program optimal de activitate, încăperi);
- monitorizarea și analiza respectării principiului de programare cu întreprinderea măsurilor ce se impun.

9. Responsabilitati

Responsabilul de proces - SMC și Consiliul Calitatii:

- elaborează (dupa caz)/revizuieste/retrage procedura;
- gestionează elaborarea procedurilor și instructiunilor de lucru;
- gestionează Manualul procedurilor.

Sef IMSP CS Ungheni:

- aprobă procedurile;
- impune aplicarea procedurii;
- asigură resurse pentru aplicarea procedurii.
- coordonează aplicarea procedurilor de asigurare și evaluare a calității;

Consiliul Calității

- coordonează procedurile.

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ CENTRU DE SĂNĂTATE UNGHENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ STANDART <i>Managmentul cazurilor de adresare programată a beneficiarului</i>	Ediia: I Nr.de ex.:
	COD: POS – CC/03	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.:

Medicii de familie; sef adjunct pe probleme medicale

- aplică și respectă procedura.
- difuzează procedura în cadrul subdiviziunii;
- organizează grupuri de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurii.

10. Înregistrari

Manualul procedurilor.

CUPRINS

1. Lista persoanelor responsabile pentru elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii.....	1
2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	1
3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția.....	1
4. Scopul procedurii.....	3
5. Domeniul de aplicare a procedurii	3
6. Documente de referinta (reglementari) aplicabile activității procedurate.....	3
7. Definitii și abrevieri.....	4
8. Descrierea activitatii	5
9. Responsabilitati	10



Am luat cunoștință cu

P.O. Managementul cazurilor de adesea programate
or necesitate

Nr.	Numele, Prenumele	Funcția	Semnătura
1.	Bargan Natalia	Șef Adjunct pe probleme medicale, Medic de familie	
2.	Morari Tatiana	Medic de familie	
3.	Scurtu Petru	Medic de familie	
4.	Sipco Valentina	Medic de familie	
5.	Ciobanu Irina	Medic de familie	
6.	Cobzac Svetlana	Medic de familie	
7.	Chirinciuc Iulia	Medic de familie	
8.	Șoșu Victoria	Medic de familie	
9.	Covali Lilia	Medic de familie	
10.	Porojniuc Tamara	Medic de familie	
11.	Bondarenco Maria	Medic de familie	
12.	Ușurelu Octavian	Medic de familie	
13.	Ochinciuc Robert	Medic de familie	
14.	Raiscaia Tatiana	Medic de familie	
15.	Moldovan Maria	Medic de familie	
16.			
17.			