

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ RESPECTAREA INTIMITĂȚII PACIENTULUI

Chișinău 2025

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

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				
1.1.	Elaborat	Marandici Alexandru	Șef secție №3 DRN		
1.2.	Verificat	Zaporojan Ghenadie	Vicedirector medical IMSP DRN		
		Rotundu Doina	Șef SMCSM		
1.3	Aprobat	Bucinschi Iurii	Director IMSP DRN	19.05.2025	

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			
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 0			

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

	Scopul difuzării	Ex-ar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2					
3.1	Informare	1	Administrație	Director IMSP DRN	Bucinschi Iurii		
3.2	Aplicare Informare	2	Administrație	Vicedirector medical IMSP DRN	Zaporojan Ghenadie		
3.3	Aplicare, Informare	3	Administrație	Asistenta principală	Curoșu Galina		
3.4	Informare Distribuie	4	Serviciul de Management al	Șef serviciu	Rotundu Doina		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

	Evidență Arhivare		Calității serviciilor medicale				
3.5	Aplicare, Informare	5	Serviciul Juridic și achiziții publice	Șef serviciu Jurist	Radu Gheorghe		
3.6	Aplicare, Informare	6	Serviciul de PIAAM	Șef serviciu	Bejenari Nichita		
3.7	Aplicare, Informare	7	Camera de gardă	Asistenta principală	Curoșu Galina		
3.8	Aplicare, Informare	8	Secția TI	Șef secție	Tîrșu Victor		
3.9	Aplicare, Informare	9	Secția №1	Șef secție	Cuznețov Serghei		
3.10	Aplicare, Informare	10	Secția №2	Șef secție	Aliona Chifiriuc - Corotaev		
3.11	Aplicare, Informare	11	Secția №3	Șef secție	Marandici Alexandru		
3.12	Aplicare, Informare	12	Secția №4	Șef secție	Rotaru Maria		
3.13	Aplicare, Informare	13	Secția Dispensar	Șef secție	Oprea Petru		
3.14	Aplicare, Informare	14	Cabinetul TS	Medic cabinet	Fiodorova Lilia Iana Bodiul		
3.15	Aplicare, Informare	15	Centrul de Reabilitare a persoanelor ce suferă de narcomanie	Șef centru	Ovcearenco Aliona		
3.16	Aplicare, Informare	16	Cabinet examinare medicală pentru stabilirea stării de ebrietate și naturii ei	Medic narcolog	Roșior Gheorghe		
3.17	Aplicare, Informare	17	Comisia narcologică specială	Președinte comisie	Rusu Stela		
3.18	Aplicare, Informare	18	Staționar de zi	Medic staționar de zi	Timuș Svetlana Fiodorova Lilia		
3.19	Aplicare, Informare	19	Laborator clinico- diagnostic	Șef laborator	Rotari Victor		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

3.20	Aplicare, Informare	20	Farmacia	Farmacist- diriginte	Chilinciuc Alexandru		
3.21	Aplicare, Informare	21	Secția informatică și statistică medicală	Șef secție	Paciu Eudochia		
3.22	Aplicare, Informare	22	Cabinet consultativ	Vicedirector medical IMSP DRN	Zaporojan Ghenadie		
3.23	Informare	23	Serviciul de presă și secretariat	Șef secție	Bruma Maria		

4. Scopul procedurii.

Scopul procedurii este protejarea și asigurarea discreției și respectării intimității pacientului în cadrul examinării medicale pentru stabilirea stării de ebrietate și naturii ei, examinării și spitalizării în instituție, inclusiv în timpul stabilirii diagnosticului, investigațiilor, tratamentului, efectuării procedurilor medicale, transferurilor intra și interspitalicești, vizitelor rudelor și altor persoane, în cadrul desfășurării activităților didactice. Procedura vizează prevenirea situațiilor care ar putea compromite confidențialitatea, intimitatea și confortul pacientului sau a persoanei examinate.

Prezenta procedură definește:

a) **Asigurarea confidențialității datelor personale** - protejarea informațiilor personale și medicale ale pacienților împotriva accesului neautorizat, în conformitate cu legislația în vigoare.

b) **Crearea unui mediu sigur și discret** - garantarea unui spațiu fizic și emoțional în care pacienții să se simtă protejați și să poată discuta despre problemele lor legate de dependență, fără teamă de a fi judecați sau expuși.

c) **Limitarea accesului la informații sensibile** - reglementarea strictă a persoanelor autorizate să acceseze dosarele ori informația confidențială a pacienților, astfel încât doar personalul medical implicat direct în tratamentul să aibă acest drept.

d) **Promovarea încrederii în procesul terapeutic** - fortificarea relației pacient-medic prin respectarea intimității, ceea ce contribuie la aderarea pacientului la tratament și la succesul reabilitării.

e) **Prevenirea stigmatizării sociale** - protejarea identității pacientului pentru a evita divulgarea accidentală către terți (familie, angajatori, comunitate), reducând astfel riscul de discriminare.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către tot personalul IMSP Dispensarul Republican de Narcologie.

Această procedură operațională se aplică tuturor activităților desfășurate în cadrul instituției, incluzând consultații medicale, evaluări psihologice, tratamentele specifice, precum și gestionarea datelor personale și medicale ale pacienților. Ea se răsfrânge asupra angajaților instituției, precum și colaboratorilor externi care au acces la informațiile confidențiale. Procedura este obligatorie în toate etapele procesului terapeutic, de la înregistrarea pacientului până la arhivarea documentelor, având drept scop asigurarea respectării dreptului la intimitatea pacientului, în conformitate cu legislația națională și europeană în vigoare.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- 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;
- SR EN 15224:2017 - Prezentul standard urmărește să specifice și să completeze cerințele din EN ISO 9001:2015 pentru specificul condițiilor din îngrijirea sănătății, unde se furnizează în principal servicii și unde clienții sunt în principal pacienții.

6.1. Reglementări internaționale:

- Convenția Europeană pentru apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale (CEDO). Consiliul Europei Roma, 1950. Ratificată de Parlamentul Republicii Moldova la 24 iulie 1997.
- Convenția pentru protecția drepturilor omului și a demnității ființei umane în ceea ce privește aplicațiile biologiei și ale medicinei. Consiliul Europei, Oviedo, 1997. Ratificată de Parlamentul Republicii Moldova și în vigoare din 01.03.2003
- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.
- Carta Drepturilor Fundamentale a UE (2000/C 364/01)
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) despre protecția datelor personale ale pacienților.

6.2. Reglementări naționale:

- Legea ocrotirii sănătății nr.411-XII din 28.03.1995;
- Legea ocrotirii sănătății nr.10 din 03.02.2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice;
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală nr.1585-XII din 27.02.1998;
- Legea Republicii Moldova nr.713 din 06.12.2001 ” Privind controlul și prevenirea consumului abuziv de alcool, consumului ilicit de droguri și de alte substanțe psihotrope”;
- Legea Republicii Moldova nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea Republicii Moldova nr.264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

- Legea Republicii Moldova nr.552 din 18.10.2001 privind evaluarea și acreditarea în sănătate ;
- Legea Republicii Moldova nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor de caracter personal;
- Legea Republicii Moldova nr.114 din 16.05.2024 privind sănătatea și bunăstarea mentală;
- H.G.nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic de asigurări obligatorii de asistență medicală;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.915 din 11.11.2024 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.20 din 31.01.2003,, Cu privire la acordarea asistenței medico-sociale bolnavilor de alcoolism cronic, narcomanie sau toxicomanie și realizarea măsurilor de control în vederea consumului abuziv de alcool, consumului ilicit de droguri și alte substanțe psihotrope”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.55-ca din 28.12.2007,,Cu privire la organizarea asistenței medicale spitalicești a bolnavilor de profil narcologic”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.159 din 20.05.2003,, Cu privire la terapia substitutivă bolnavilor de narcomanie ”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.365 din 26.09.2007,, Cu privire la aprobarea Regulamentului Centrului de reabilitare a persoanelor care suferă de narcomanie ”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.426 din 19.08.2010,, Cu privire la aprobarea Regulamentului IMSP Dispensarul Republican de Narcologie ”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.426 din 06.06.2017,, Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor ”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.29 din 11.01.2019,, Cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la asigurarea asistenței medicale persoanelor dependente de alcool, droguri și alte substanțe psihotrope ”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.1043 din 18.10.2012,,Cu privire la aprobarea Regulamentului privind depistarea, înregistrarea și evidența persoanelor antrenate în consum de droguri și alte substanțe psihotrope”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”;
- Ordinul Ministerului Finanțelor nr.189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.51 din 16.02.2009,,Cu privire la supravegherea și controlul infecțiilor nosocomiale”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.1059 din 20.12.2024 „Cu privire la instituirea Unităților de primiri urgente, Camerelor de gardă pentru pacienți cu urgențe medicale și Birourilor de internare pentru pacienții programați, în instituțiile prestatoare de servicii medicale spitalicești”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.1089 din 23.12.2024 privind aprobarea normelor metodologice de aplicare a Programului unic de asigurări obligatorii de asistență medicală”;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

- Ordinul Ministerului Sănătății nr.749 din 11.09.2024 "Cu privire la supravegherea, prevenirea și controlul infecțiilor asociate asistenței medicale";
- Ghidul de supraveghere și control în infecțiile nosocomiale;
- Ordinul MSMPs nr.62 din 22.01.2018 „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.426 din 11.05.2012 „Privind aprobarea formularelor statistice de evidență medicală primară”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.1517 din 31.12.2019 „Cu privire la modificarea Ordinului nr.1079 din 30.12.2016 ”Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară”;
- Ordinul CNAM nr.170-A din 04.09.2012 „Privind înregistrarea și transmiterea electronică a datelor clinice la nivel de pacient”;
- Ordinul CNAM nr. 18 din 25.01.2023 „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind evaluarea și monitorizarea prestatorilor de servicii medicale și farmaceutice, încadrați în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.303 din 06.05.2010, „Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista investigațiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat” ;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.660 din 05.08.2024 „Cu privire la aprobarea Standardelor de evaluare și acreditare în sănătate”;
- Protocoalele și standardele clinice instituționale;

6.3. Reglementări secundare:

- Ordinul MS nr.1038 din 23.12.2016 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice;
- Ordinul MS nr. 470 din 26.05.2023 „Cu privire la evaluarea indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice”;
- Ordinul MS nr. 532 din 13.06.2023 „Cu privire la modificarea anexei nr. 2 al ordinului nr. 470/2023”;

6.4. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Dispensarul Republican de Narcologie;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Dispensarul Republican de Narcologie;
- Regulamentele interne ale structurilor organizatorice ;
- Ordinul IMSP DRN nr.21 din 10.02.2023 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului intern al IMSP Dispensarul Republican de Narcologie”;
- Ordinul IMSP DRN nr.6 din 27.01.2020 ”Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară”;
- Ordinul IMSP DRN nr.301 din 25.06.2019 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului privind datele cu caracter personal al pacientului”;
- Ordinul IMSP DRN nr.7 din 11.01.2012 ”Cu privire la accesul la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat”;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

- Ordinul IMSP DRN nr.93 din 22.10.2018 "Cu privire la aprobarea Ghidului Instituțional "Aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților";
- Ordinul IMSP DRN nr.13 din 20.01.2025 "Cu privire la aprobarea Regulamentului Comitetului de Etica (Bioetica)";
- Circuitul documentelor, inclusiv cele electronice, aprobate la nivelul IMSP Dispensarul Republican de Narcologie;
- Fișele de post.

6.5. Alte documente:

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
7.1.2.	Ediția unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată (redactată), după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată, difuzată și aplicată, conform legii.
7.1.3	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate spre aplicare.
7.1.4.	Date cu caracter confidențial	Orice informație referitoare la o persoană fizică, identificată sau identificabilă. Persoană identificabilă este persoana care poate fi identificată direct sau indirect prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.
7.1.5.	Demnitate	Respectul față de persoana pacientului, recunoașterea valorii și drepturilor sale fundamentale,
7.1.6.	Intimitate	Dreptul pacientului de a fi protejat de intruziuni nedorite și de a avea un mediu privat în timpul tratamentului și investigării.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	PS	Procedură de sistem (generală)
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.	EN	Standard european
7.2.9.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.10.	IWA	Acordul Workshop internațional

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

7.2.11.	CEN	Comitetul european pentru standardizare
7.2.12.	TS	Specificații tehnice
7.2.13.	TR	Raport tehnic
7.2.14.	RP	Responsabil de proces
7.2.15.	REP	Registrul de evidență a procedurilor
7.2.16.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.17.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
7.2.18.	MSPS	Ministerul Sănătății și Protecției Sociale
7.2.19.	DRN	Dispensarul Republican de Narcologie
7.2.20.	CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină
7.2.21.	FMBS	Fișa medicală a bolnavului de staționar

7. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

Respectarea intimității pacientului este o componentă fundamentală a îngrijirii de calitate, având la bază dreptul esențial al fiecărei persoane de a beneficia de confidențialitate și respect în cadrul tratamentului medical. Într-un mediu medical, protejarea intimității nu doar că reflectă standardele etice și legale, dar contribuie semnificativ la crearea unui climat de încredere și confort pentru pacienți.

Respectarea intimității este crucială pentru:

- **Mentținerea încrederii pacientului:** Pacienții care se simt protejați și respectați sunt mai predispuși să colaboreze cu personalul medical, să urmeze recomandările de tratament și să participe activ în procesul lor de îngrijire.
- **Reducerea stresului și anxietății:** Un mediu privat și confidențial ajută la diminuarea anxietății și a stresului legate de tratamentele medicale, îmbunătățind astfel experiența generală a pacientului.
- **Respectarea drepturilor legale:** Conformarea la legislația națională și internațională privind protecția datelor personale și confidențialitatea informațiilor medicale este esențială pentru a evita sancțiuni legale și pentru a menține standardele etice.

8.2. Documente utilizate în elaborarea procedurii:

- Procedura operațională cadru privind elaborarea procedurilor.

8.3. Resurse necesare în procesul de elaborare și implementare a procedurilor:

8.3.1. Resurse materiale: echipamente de protecție, brancarde, cărucioare, separatoare, paravane, birotică, linii telefonice, materiale informatice (computere, imprimante, acces la baze de date și la internet), publicații de specialitate (ghiduri practice, protocoale clinice, standarde medicale, monitorul oficial, nomenclatoare etc.).

8.3.2. Resurse umane: Persoanele care în contextul sarcinilor de serviciu, sunt implicate în activitățile specifice, care fac obiectul procedurii operaționale

8.3.3. Resurse financiare: sunt reprezentate de cheltuielile necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

8.3.4. Resurse nemateriale: acte ce confirmă calificarea, specializări, certificate de educație medicală continuă și instruiți.

8.4. Modul de lucru

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

8.4.1 Examinarea și prestarea serviciilor medicale pacienților într-un mediu de sigur:

Pentru a crea un raport de încredere, ca pacientul să beneficieze de relația doctor-pacient de lungă durată, este necesar de a transmite atenție și grijă, precum și securitate și discreție. Atunci când pacientul este atins, acest lucru se va face cu blândețe și grijă.

Se va respecta intimitatea și confidențialitatea pacientului, în cadrul consultațiilor, efectuării manipulațiilor medicale și de îngrijiri. Consultațiile la necesitate și după posibilitate pot fi efectuate în cabinete separate, fiind prezenți doar medicul și pacientul.

În cazul în care din punct de vedere medical este acceptabil, un membru al familiei pacientului poate să rămână cu pacientul, dar nemijlocit cu acordul pacientului și expunând doar ceea ce trebuie expus.

La pacienții gravi este binevenită prezența rudelor sau însoțitorului (aparținătorilor), care pot oferi informații suplimentare despre starea pacientului.

Intimitatea pacientului vizual și auditiv vor fi respectate ori de câte ori i se acorda îngrijiri medicale. În cazul necesității, pot fi luate măsuri speciale de precauție legate de confidențialitatea pacientului, îndeosebi în timpul activităților de evaluare și celor clinice în măsură în care este posibil în condițiile respective.

În caz de necesitate, pot fi utilizate echipamente suplimentare, cum ar fi separatoarele. Datele clinice ale pacientului sunt strict confidențiale. În cazul aflării într-un spațiu aglomerat, pacientul se îndreaptă într-o locație unde confidențialitatea auditivă poate fi menținută.

8.4.2 Asigurarea intimității și demnității pacientului în săli de investigații, proceduri și pansamente: sălile de investigare diagnostică și proceduri se vor amenaja cu separatoare și paravane pentru a oferi intimitate fiecărui pacient.

8.4.3 Respectarea valorilor și convingerilor religioase:

Serviciile medicale sunt oferite în conformitate cu valorile personale și convingerile religioase ale pacientului. Respectarea acestor valori este obligatorie pentru toți angajații instituției care sunt implicați în îngrijirea pacientului. Instituția oferă un proces care răspunde necesităților spirituale, religioase, etc. ale pacientului și însoțitorilor și în caz de necesitate, se cere ajutorul autorităților religioase.

În cazul solicitării pacientului de a efectua careva ritualuri religioase în perioada spitalizării în instituție, administrația asigură o încăpere separată, în care acesta își poate satisface necesitățile spirituale.

8.4.4 Asigurarea confidențialității datelor personale, păstrarea anonimatului pacientului privind internarea și tratamentul, precum și asigurarea discreției în cadrul spitalizării:

Toate informațiile privind datele personale, starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul sunt confidențiale chiar și după decesul pacientului. Personalul medical care deține informații despre pacient nu pot furniza aceste date, decât numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.

Fișa medicală a bolnavului este păstrată la postul asistentelor medicale, iar ale pacienților externați în arhiva instituției, cu acces limitat.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

Accesul la toate înregistrările electronice ale datelor personale a pacienților și la fișele medicale a pacienților este restricționat cu scopul de a preveni utilizarea abuzivă a acestor informații.

Înregistrările medicale ale pacienților decedați pot fi dezvăluite doar autorităților corespunzătoare în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Păstrarea datelor personale ale pacientului este obligatorie pentru fiecare angajat, conform Regulamentului intern, aprobat prin Ordinul Dispensarului Republican de Narcologie nr.21 din 10.02.2023 ” cu privire la aprobarea Regulamentului intern al IMSP Dispensarului Republican de Narcologie” și ordinului „Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al Instituției Medico-Sanitare Publice Dispensarul Republican de Narcologie, prin semnarea ”Declarației privind protecția datelor cu caracter personal și păstrarea confidențialității informațiilor obținute urmare a exercitării atribuțiilor de funcție”, încălcarea acestora atrăgând răspundere disciplinară, contravențională și penală, conform legislației în vigoare.

8.4.5 Asigurarea confidențialității informației despre pacient în cadrul comunicării cu reprezentanții mass-media:

În scopul asigurării intimității și confidențialității informației referitor la pacienți este interzis oricărui angajat al instituției să comunice cu mass-media cu privire la pacienții internați, tratamentul acestora și alte aspecte legate de pacienți. Medicul curant/de gardă va asista la interacțiunea pacient - reprezentat mass-media și va interveni dacă reprezentantul mass-media solicită pacientului anumite informații pentru care nu s-a obținut consimțământul.

Asigurarea accesului mass-media la informații personale ale pacienților se realizează în conformitate cu prevederile Procedurii de Sistem „Privind accesul și comunicarea cu reprezentanții mass- media în spital”.

8.4.6 Asigurarea intimității și demnității pacientului în cadrul desfășurării activității didactice: (pentru studenți, rezidenți, alt personal medical aflat în pregătire profesională) se va desfășura doar cu acordul pacientului și cu asigurarea obligativității păstrării confidențialității informațiilor obținute și interzicerii difuzării acestora.

8.4.7 Asigurarea intimității și demnității pacientului la transferul și transportarea pacientului:

În timpul transferului și transportării pacientului între secții sau la investigații, se vor utiliza acoperiri pentru a asigura că pacientul nu va fi expus privirilor altor persoane. Transferul va fi coordonat în prealabil pentru a minimiza perturbările, a evita expunerea inutilă a pacientului și a asigura confidențialitatea. Pacientul și aparținătorii vor fi informați despre procedurile de transfer și măsurile de protecție a intimității care vor fi aplicate.

8.4.8 Asigurarea intimității și demnității în situația decesului intraspitalicesc:

Pentru a preveni reacțiile individuale ale pacienților și a le proteja intimitatea acestora, după constatarea decesului cadavrul se păstrează două ore în secție, într-o încăpere separată (conform prevederilor procedurii operaționale „Externarea pacienților decedați”).

Pentru a oferi posibilitate familiei de a vedea cadavrul decedatului el necesită a fi pregătit înainte de prezentare. Sângele și secrețiile sanguinolente vor fi curățate. Ochii se închid, iar cadavrul este acoperit cu excepția feței și mâinilor. Se scot sondele și cateterele

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

dacă circumstanțele și protocolul permite. Dacă s-a produs desfigurarea în anumite zone, respectivele se bandajează. Familia este avertizată despre modificările temperaturii și culorii decedatului. Cadavrul este expus într-o încăpăre separată, departe de zona de tratament, pentru a oferi mai multă intimitate aparținătorilor. Medicul, preotul sau personalul medical însoțesc familia pentru a oferi sprijin sau pentru a răspunde la întrebări. Familia este încurajată să vorbească și să-l atingă pe decedat, dacă dorește. Un membru al familiei poate dori să fie singur cu decedatul. Acest lucru este permis în circumstanțe adecvate, un membru al personalului medical trebuie să rămână aproape pentru suport. Referirea la decedat trebuie să se facă pe nume sau prin „el” sau „ea” și niciodată prin „cadavrul” sau „corpul”.

8.4.9 Asigurarea intimității și demnității pacientului în cadrul vizitelor și contactului cu rudele, alți vizitatori:

La posibilitate, se va organiza zona de vizitare (holuri, încăperi separate) pentru a asigura intimitatea pacientului și altor persoane internate. Vor fi stabilite limite clare pentru numărul și durata vizitelor, la fel și respectarea graficului pentru vizite. Vizitatorii vor fi informați despre reglementările interne privind confidențialitatea și cerințele de protejare a intimității pacientului. Se vor stabili limite privind numărul de vizitatori și durata vizitei, precum și ore fixe pentru vizite. Vizitatorii vor trebui să respecte spațiul privat, evitând discuțiile sensibile și utilizarea dispozitivelor electronice care pot înregistra sau fotografia. În caz de încălcări ale acestor reguli, vizitatorii vor primi atenționări, iar accesul poate fi restricționat. De asemenea, vor fi furnizate informații suplimentare pentru orice întrebări sau clarificări.

8.4.10 Monitorizare și Evaluare:

Verificări periodice: Se vor efectua evaluări periodice ale implementării măsurilor de protejare a intimității pentru a asigura conformitatea cu procedurile și standardele stabilite.
Feedbackul pacienților: Se va colecta și analiza feedbackul (retroacțiune sau conexiune inversă) pacienților pentru a identifica posibile îmbunătățiri în practicile de protejare a intimității și pentru a ajusta măsurile conform nevoilor emergente în conformitate cu prevederile procedurii operaționale privind „Evaluarea sistematică a satisfacției pacientului”.

9. Lista responsabililor:

- Echipa managerială (Director, Vicedirector, Asistenta principală)
- Șefii subdiviziunilor
- Medici curanți și de gardă
- Asistenți superiori
- Asistenți medicali
- Personal de îngrijiri
- Personalul nonmedical (registratori, operatori, șoferi, personal gospodăresc)

9.1. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

Nr	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	Șeful secției Nr3	Director	Vicedirector	SMCSM	Angajații instituției
1	Elaborarea procedurii	E				
2	Verificarea procedurii			V	V	
3	Aprobarea procedurii		A			
4	Distribuirea procedurii				D	
5	Aplicarea procedurii					Ap
6	Arhivarea procedurii				Ah	

Echipa de proces: Responsabili instituționali, șefii subdiviziunilor, medicii curanți/de gardă, asistentele medicale superioare, asistentele medicale, personal de îngrijiri.

Director:

- asigură resurse pentru aplicarea procedurii;
- susține și încurajează raportarea cazurilor lezare a intimității pacienților.

Vicedirector medical:

- revizuieste / retrace procedura;
- încurajează aplicarea în practică a procedurii respective și raportarea cazurilor de nerespectare a intimității pacienților;

Serviciul de Management al calității serviciilor medicale:

- programează și organizează misiuni de audit privind respectarea intimității pacientului la nivel instituțional în scopul identificării soluțiilor de îmbunătățire permanentă a acestui proces;

Șefii secțiilor și serviciilor:

- monitorizează activitatea subdiviziunilor;
- verifică aplicarea și aplică prevederile procedurii.

Medicii curanți/de gardă:

- examinează pacienții, prescriu tratament și planul de investigații;
- asigură obținerea Acordului informat la intervențiile medicale;
- asigură semnarea formularului Refuzul actului medical, în cazurile de refuz al pacientului pentru spitalizare, investigații, tratament;
- completează documentația necesară;
- monitorizează activitatea subdiviziunilor pe parcursul gărzilor;
- coordonează transferul intraspitalicesc;
- apreciază metoda de transportare a pacientului;
- verifică aplicarea și aplică prevederile procedurii.

Asistentele medicale superioare:

- asigură subdiviziunea cu consumabile necesare procedurii;
- informează șeful subdiviziunii cu privire la neconformitățile depistate;
- instruiesc asistentele medicale și infirmierele;
- verifică aplicarea și aplică prevederile procedurii.

Asistentele medicale:

- transportă și însoțesc pacientul;
- transmit și completează documentația medicală;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de operare Respectarea intimității pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 21
		Cod: DRN/PO/AMS-02.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : -
			Exemplar nr.:

- efectuează indicațiile medicului;
- aplică prevederile procedurii.

Personalul de îngrijiri:

- transportă și însoțesc pacientul;
- aplică prevederile procedurii.

Alți angajați ai instituției:

- realizează prevederile prezentei proceduri.

Pct. 10. 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 difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-4
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	4-6
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	7
8.	Descrierea procedurii operaționale	8-11
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	11-12
10.	Cuprins	13