

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însotitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ POLITICA INSTITUȚIONALĂ PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR ȘI ÎNSOȚITORILOR

Chișinău 2025

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însoritorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			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	5
1.1.	Elaborat	Rotundu Doina	Șef SMCSM	12.05.2025	
1.2.	Verificat	Zaporojan Ghenadie	Vicedirector medical IMSP DRN	16.05.2025	
1.3	Aprobat	Bucinschi Iurii	Director IMSP DRN Vicedirector medical cu atribuții ale Directorului	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	3	4
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	4	5	6	7
3.1	Informare	1	Administrație	Director IMSP DRN	Bucinschi Iurii		
3.2	Aplicare Informare	2	Administrație	Vicedirector medical IMSP DRN	Zaporojan Ghenadie		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însoritorilor		Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25		Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
				Exemplar nr.:1

3.3	Aplicare, Informare	3	Administrație	Asistenta principală	Curoșu Galina		
3.4	Informare Distribuire Evidență Arhivare	4	Serviciul de Management al Calității serviciilor medicale	Șef serviciu	Rotundu Doina		
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		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însoțitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

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		
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 prezentei Politici instituționale este de a descrie drepturile și responsabilitățile pacienților realizate în cadrul IMSP Dispensarul Republican de Narcologie, stipulate în legislația națională și în conformitate cu tratatele internaționale ratificate de Republica Moldova. Această Politică descrie responsabilitățile importante legate de conduita pacientului, însoțitorilor, familiei, vizitatorilor și a angajaților instituției.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Politica instituțională pentru protejarea drepturilor pacientului și însoțitorilor cuprinde toate serviciile ce li se acorda pacienților și se aplică angajaților IMSP DRN, inclusiv personalului universitar, studenților, rezidenților implicați în furnizarea de servicii de îngrijire a sănătății pacienților.

Toți angajații IMSP Dispensarul Republican de Narcologie sunt responsabili pentru implementarea în practică a prezentei proceduri.

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.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însoritorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

- 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:

- 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)
- Directiva 2011/24/UE privind aplicarea drepturilor pacienților în cadrul asistenței medicale transfrontaliere
- 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 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală nr.1585-XII din 27.02.1998;
- 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;
- 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;
- 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 CNAM nr.170-A din 04.09.2012 „Privind înregistrarea și transmiterea electronică a datelor clinice la nivel de pacient";
- 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 Ministerului Sănătății nr. 567/2021 „Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și modul de evaluare a îndeplinirii acestora”

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însușitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

- 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 evidența 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”;
- 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 Etică (Bioetică)”;
- Circuitul documentelor, inclusiv cele electronice, aprobate la nivelul IMSP Dispensarul Republican de Narcologie.
- Procedurile Operaționale de sistem relevante

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,

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însușitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

		fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.
7.1.5.	Medicul curant	Medicul sub îngrijirea căruia se află un pacient.
7.1.6.	Pacient	Persoană programată să primească, care primește sau a primit servicii de îngrijire a sănătății.
7.1.7	Drepturi ale pacientului	Drepturi derivate din drepturile fundamentale ale omului la viață și sănătate, care includ drepturi sociale ce țin de accesibilitate, echitate și calitate în obținerea asistenței medicale, precum și drepturi individuale ce țin de respectarea pacientului ca ființă umană, a demnității și integrității lui, realizate în cadrul utilizării serviciilor de sănătate sau în legătură cu participarea lui benevolă, în calitate de subiect uman, la cercetări biomedicale.
7.1.8	Prestatori de servicii de sănătate	Instituții medico-sanitare și farmaceutice, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, medici și alți specialiști în domeniu, alte persoane fizice și juridice abilitate cu dreptul de a practica anumite genuri de activitate medicală și farmaceutică.
7.1.9	Garantarea drepturilor pacientului	Sistem de obligații, stabilite prin acte juridice, ce asigură realizarea drepturilor și responsabilităților pacientului.
7.1.10	Servicii de sănătate	Complex de măsuri orientate spre satisfacerea necesităților populației în ocrotirea și recuperarea sănătății, realizate cu folosirea cunoștințelor profesionale medicale și farmaceutice.
7.1.11	Intervenție medicală (act medical)	Orice examinare, tratament, cercetare clinică și asistență sau altă acțiune aplicată pacientului cu scop profilactic, diagnostic, curativ (de tratament), de reabilitare sau de cercetare biomedicală și executată de un medic sau alt lucrător medical.
7.1.12	Consimțământ	Consimțământul conștientizat al pacientului sau al reprezentantului său legal (în lipsa acestuia, al rudei apropiate) pentru efectuarea unei intervenții medicale, exprimat benevol, în baza informației multilaterale și exhaustive primite de la medicul curant sau de la medicul care efectuează cercetarea biomedicală (studiul clinic), autentificat prin semnăturile pacientului sau a reprezentantului său legal (a rudei apropiate) și a medicului în documentația medicală respective.
7.1.13	Secret medical	Informații confidențiale despre diagnosticul, starea sănătății, viața privată a pacientului, obținute în urma examinării, tratamentului, profilaxiei, reabilitării sau cercetării biomedicale (studiului clinic), care nu pot fi divulgate persoanelor terțe, cu excepția cazurilor prevăzute de prezenta lege.
7.1.14	Informații medicale	Informațiile despre starea sănătății fizice și psihice a pacientului, precum și datele obținute pe parcursul examinării și tratamentului, activităților de profilaxie și reabilitare a pacientului.
7.1.15	Pacient alolingv	Persoana care vorbește altă limbă decât cea de stat (nu vorbește limba română).
7.1.16	Reprezentant legal al	Persoana care poate reprezenta, în condițiile legii, interesele unui pacient fără capacitate deplină de exercițiu sau care a fost declarat

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însușitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

	pacientului	incapabil ori cu capacitate de exercițiu limitată.
7.1.17	Bariere lingvistice	Impedimentele/deficiențe în comunicare cauzate de diferențe de limbă între pacient și personalul medical al instituției medicale, care necesită implicarea interpreților, traducătorilor sau a materialelor scrise în limba maternă a pacientului pentru a facilita obținerea consimțământului informat.
7.1.18	Bariere senzoriale	Limitări ale capacității pacientului de a percepe informațiile (ex. deficiențe de auz sau vedere), care impun adaptarea metodelor de comunicare în cadrul instituției medicale, precum utilizarea limbajului mimico-gestual, a suporturilor vizuale sau a materialelor tactile, pentru a asigura înțelegerea și exprimarea voinței acestuia.
7.1.19	Capacitate de decizie	Aptitudinea pacientului de a înțelege informațiile furnizate despre tratament și de a-și exprima consimțământul sau refuzul, evaluată și ajustată prin adaptări specifice în situații de bariere lingvistice (ex. diferențe de limbă) sau senzoriale (ex. deficiențe de auz/văz).
7.1.20	Refuz al pacientului	Decizia expresă și conștientă a pacientului de a respinge/refuza un tratament sau o intervenție propusă de angajații instituției medicale, exprimată în scris, verbal sau prin mijloace alternative de comunicare, după ce i-au fost explicate clar consecințele, indiferent de limitările sale lingvistice sau senzoriale.

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
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.	CG	Camera de gardă
7.2.19.	DRN	Dispensarul Republican de Narcologie
7.2.20.	CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însușitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

7.2.21.	FMBS	Fișa medicală a bolnavului de staționar
---------	------	---

8. Descrierea procedurii operaționale:

Etapele implementării prezentei proceduri operaționale:

8.1. IMSP Dispensarul Republican de Narcologie respectă și sprijină prin obligație drepturile pacienților din instituție, precum și ale însoțitorilor săi pe toată durata aflării în cadrul instituției.

8.2. Până la spitalizare angajații din subdiviziunile respective ale Dispensarului Republican de Narcologie vor informa pacientul și însoțitorii acestuia despre spectrul serviciilor prestate în instituție și modul de accesare a acestor servicii. După spitalizarea pacientului, informația suplimentară este oferită de către asistenta medicală de gardă. Dacă este solicitat serviciul care nu este disponibil în DRN, medicul de gardă va informa pacientul și familia lui despre aceasta și îl va îndrepta în instituția medicală alternativă.

8.3. 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.

8.4. Instituția noastră dispune de un proces care răspunde necesităților spirituale, religioase, etc. ale pacientului și însoțitorilor și în caz de necesitate, se cere ajutorul autorităților religioase.

8.5. Intimitatea pacientului, vizual și auditiv, va fi respectată ori de câte ori i se acordă îngrijiri medicale. În cazul de necesitate, 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. Configurarea saloanelor pentru pacienți și zonele pentru examinarea medicală permit asigurarea confidențialității vizuale. În cazul necesității, 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. Datele clinice ale pacientului nu se înregistrează în sălile de așteptare. Spațiile de prestare a serviciilor medicale pentru pacienți asigură mediul de izolare fonică. În cazul în care din punct de vedere medical este acceptabil, un membru al familiei pacientului poate să rămână cu pacientul. Toți angajații spitalului sunt instruiți continuu în ceea ce privește aspectele de confidențialitate a pacientului. **(Proceduri Operaționale: Respectarea intimității pacientului; Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire)**

8.6. Instituția va lua măsuri de precauție cu scopul de a proteja bunurile personale ale pacientului împotriva oricăror daune, pierderi sau furturi.

8.7. Conducerea secțiilor și serviciilor sunt responsabile pentru organizarea securității pacienților pe toată durata spitalizării lor. Se controlează accesul în secții, precum și se efectuează controale generale fără întreruperi. Starea pacienților vulnerabili (cum ar fi pacienți

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însotitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

în coma, pacienți cu insuficiențe mentale sau emoționale, etc.) este evaluată de către personalul medical implicat în prestarea serviciilor medicale, care de asemenea pot lua decizia privind oferirea îngrijirii continue și serviciilor de securitate suplimentară a pacienților. Regiunile îndepărtate și izolate ale clădirilor sunt monitorizate cu scopul de a iniția un răspuns prompt în cazul unei situații excepționale.

8.8. Pacienții vulnerabili sunt identificați ca pacienți comatoși, pacienți cu insuficiențe mentale sau emoționale, persoane cu dizabilități și pacienții în etate. Pacienții vulnerabili sunt supuși protecției potrivite. Prezenta procedură este concepută pentru a îmbunătăți siguranța pacienților și de a minimiza orice deteriorare a încăperii sau serviciilor medicale oferite. Angajații instituției sunt instruiți periodic cu scopul de a ridica gradul de cunoaștere a siguranței și problemelor de securitate.

8.9. Datele pacienților sunt strict confidențiale și sunt protejate pentru a nu le pierde și de a nu fi utilizate necorespunzător. Starea pacientului, diagnosticul stabilit, dezvoltarea posibilă a bolii, precum și toate datele legate de tratamentul pacientului, cât și datele personale sunt păstrate strict confidențial. Fișele medicale ale pacientului sunt păstrate la posturile asistentelor medicale, iar cele care se transmit în arhivă sunt menținute într-un spațiu securizat sub supravegherea personalului autorizat. În cazul solicitării fișei medicale a pacientului din arhivă, pacientul trebuie să dea acordul său medicului primar care urmează să aibă acces la aceste date. Unele date din fișa medicală a pacientului sunt păstrate în forma electronică însă accesul la toate înregistrările electronice ale pacientului este restricționat cu scopul de a preveni utilizarea abuzivă a acestor informații. Înregistrările medicale ale pacienților decedați pot fi dezvăluite numai autorităților corespunzătoare. **(Proceduri Operaționale: Protecția datelor cu caracter personal ale pacienților; Securitatea, confidențialitatea și integritatea informațiilor)**

8.10. Angajații instituției noastre încurajează implicarea pacienților și însoțitorilor săi în îngrijirea medicală a pacientului. Pacienții și aparținătorii, la rândul său, au dreptul să dea acordul sau să refuze participarea dată în procesul de îngrijire a pacientului. Aceste drepturi sunt prezentate în Formularele **“Drepturile și responsabilitățile pacienților”**, precum și sunt explicate pacienților și familiilor lor de către personalul medical.

8.11. Personalul medical din cadrul instituției noastre informează pacientul și familia sa despre diagnosticul și tratamentul stabilit; pacientul la rândul său are dreptul să participe la îngrijirea data în măsură în care el dorește și are posibilitate.

8.12. În plus, medicul curant prezintă verbal informația detaliată despre tratamentul pacientului. Această practică îmbunătățește implicarea pacienților în îngrijirea și tratamentul lor și împuternicește pacienții la acordarea unui consimțământ informat și conștientizat. În acest scop, medicul curant al pacientului informează preliminar pacientul și/sau însoțitorii lui despre proceduri invazive, metoda de anestezie, utilizarea sângelui și produselor sanguine, proceduri și tratamente cu risc ridicat și obține acordul lor, în caz de necesitate.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însotitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

8.13. Pacientul și aparținătorii acestuia sunt informați despre drepturile și obligațiunile lor și pentru cazurile când tratamentul pacientului este întrerupt sau pacientul este externat în condiții care contrazic recomandările medicale. Acordul pacientului este necesar pentru orice intervenție medicală. Pacientul și/sau însoțitorii sunt informați și despre alte îngrijiri medicale și tratamente alternative. Cu excepția cerințelor legale și cazurilor când pacientul este responsabil pentru orice reacție adversă, pacientul are dreptul să refuze sau întrerupă tratamentul oferit sau asigurat. Pacientul, reprezentantul legal sau rudă de gradul I sunt informați despre rezultatele potențiale unei astfel de decizii. Dacă pacientul totuși refuză tratamentul prescris, atunci pacientul/ reprezentantul legal /rudă de gradul I trebuie să semneze un **„Formular de refuz al pacientului la efectuarea procedurii/tratament/spitalizare”**. Pacientul are dreptul să obțină îngrijirea medicală și tratamentul necesar chiar dacă el/ea a exprimat refuzul său cu privire la aceste servicii ultima dată.

8.14. Instituția noastră sprijină dreptul pacientului la evaluarea corectă și monitorizarea durerii. Toate chestiunile legate de durere se consideră de către personalul medical importante și sunt prezentate în **„Procedura Managementul durerii”**.

8.15. Îngrijirea terminală presupune atitudinea respectuoasă și compasională a personalului medical față de pacient. Toate nevoile pacienților terminali sunt identificate și respectate de către personalul medical. Aceste nevoi pot include gestionarea simptomelor primare și secundare, activități privind controlul durerii, necesități culturale, religioase, psihologice și sociale ale pacientului și însoțitorilor. Personalul medical va acționa cu prudență față de pacient în măsură în care starea pacientului necesită. Dacă este imposibil să salveze viața sau să mențină sănătatea pacientului, este necesar de a se încerca controlul și eliminarea oricărei dureri și suferințe a pacientului.

8.16. Pacientul și aparținătorii sunt informați despre dreptul lor de a se implica în îngrijirea pacientului, dreptul să înregistreze și să depună plângeri, dezacorduri sau nemulțumiri legate de îngrijirea pacientului și să obțină informații cu privire la reacția personalului la plângerile depuse. Orice plângeri, sugestii și recomandări sunt luate în considerare conform **Procedurilor „Evidența și examinarea petițiilor; Evaluarea sistematică a satisfacției pacienților”**, unde este stipulat că pacientul primește răspunsul în formă verbală sau scrisă. Dacă problema pacientului nu este rezolvată sau pacientul nu acceptă soluția sugerată, el/ea poate utiliza drepturile sale juridice.

8.17. Valorile și convingerile religioase ale pacientului sunt identificate și personalul medical respectiv oferă instruirea necesară. În plus, pacienții sunt instruiți continuu de către asistenta medicală privind drepturile sale.

8.18. Fiecare pacient primește informația necesară despre drepturile sale într-o formă înțeleasă. Formularul **„Drepturile și responsabilitățile pacienților”** sunt afișate în Secțiile clinice și în toate saloanele pacienților. Dacă comunicarea scrisă nu este eficientă sau potrivită, pacienții și aparținătorii sunt instruiți în baza unei metode eficiente alternative. **(Procedura Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire)**

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însotitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

8.19. Acordul informat al pacientului se asigură conform **„Procedurii de Sistem Obținerea consimțământului informat și a refuzului pacientului, inclusiv a pacientului cu bariere lingvistice sau senzoriale”** de către personalul medical instruit. Acest proces este conceput în conformitatea cu legislația și regulamentele Republicii Moldova. Pentru a spori implicarea pacientului în îngrijirea medicală și a facilita procesul de luare a deciziilor, medicul oferă pacientului informația detaliată conform Legii RM nr. 263 – XVI din 27.10.2005 **„Cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului”**. Pacienții primesc informația detaliată despre procesul obținerii acordului informat, precum și datele generale despre persoana împuternicită pentru a da acordul informat.

8.20. Personalul medical oferă informația amplă în privința la tratamentul prescris, datorită căreia medici și alți specialiști medicali sunt implicați în îngrijirea medicală a pacientului. Informația oferită pacientului și în caz de necesitate, aparținătorilor include diagnosticul pacientului, tratamentul prescris, beneficiile și riscurile potențiale, alte alternative, rezultatele tratamentului, recuperarea și complicațiile potențial preconizate, precum și consecințele potențiale în caz de refuz al tratamentului.

8.21. Conform legislației în vigoare și politicilor IMSP Dispensarul Republican de Narcologie, pacientul și însoțitorii primesc toată informația necesară pentru acordul informat așa cum este descris în **„Procedura de Sistem Obținerea consimțământului informat”**; acest acord se documentează într-un formular conceput special care este inclus în fișa medicală a pacientului.

8.22. În momentul internării, pacientul trebuie să dea acordul său general care se documentează în **„Consimțământul informat al pacientului la internare”** și **„Acordul informat pentru procesarea datelor cu caracter personal”**. Pacientul/reprezentantul legal/aparținătorii sunt informați despre domeniul de aplicare și limitele acestor acorduri generale.

8.23. Conform **„Procedurii de Sistem Obținerea consimțământului informat”** pacientul/reprezentantul legal/aparținătorii primesc informații suficiente pentru a da consimțământul informat până la efectuarea intervențiilor, procedurilor invazive, procedurilor cu risc sporit și tratamentul prescris, precum și pentru utilizarea metodei necesare de anestezie, etc. Apoi prezentul acord informat se semnează de către pacient/reprezentantul legal/aparținători, și de către personalul medical care a oferit toată informația necesară pentru efectuarea acestei acțiuni.

8.24. Proceduri sau categorii de tratament care necesită acordul informat al pacientului sunt indicate în **„Lista acordurilor informate”**.

9. Responsabilii:

- Echipa managerială (Director, Vicedirectorii de profil)
- Șefi de Subdiviziuni, secții și servicii.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Politica instituțională privind protejarea drepturilor pacienților și însușitorilor	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-01.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:1

10. Cuprins:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii de sistem	Pagina
0	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale de sistem	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.	Descrierea procedurii operaționale	8-11
8.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	11-12
9.	Cuprins	13