

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ DE SISTEM COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR ALOLINGVI, A CELOR CU DEFICIENȚE DE AUZ/VĂZ/VORBIRE

Chișinău 2025

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			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	Doina Rotundu	Șef SMCSM		
1.2.	Verificat	Zaporojan Ghenadie	Vicedirector medical IMSP DRN		
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			
2.1.	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						
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		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire		Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25		Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
				Exemplar nr.:

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		
3.18	Aplicare, Informare	18	Staționar de zi	Medic staționar de zi	Timuș Svetlana Fiodorova Lilia		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

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.

Prezenta procedură definește:

a) **Asigurarea înțelegerii reciproce** - facilitarea unei comunicări eficiente între personalul medical și pacientul alolingv pentru a înțelege corect simptomele, istoricul medical și nevoile acestuia.

b) **Îmbunătățirea acurateței diagnosticului** - eliminarea barierelor lingvistice pentru a obține informații precise de la pacient, contribuind astfel la un diagnostic corect și rapid.

c) **Explicarea clară a tratamentului** - transmiterea informațiilor despre proceduri medicale, medicamente și instrucțiuni post-tratament într-un mod accesibil pacientului alolingv.

d) **Reducerea anxietății pacientului** - crearea unui mediu de încredere și confort prin comunicare empatică și adaptată, astfel încât pacientul să se simtă înțeles și sprijinit;

e) **Respectarea standardelor etice și legale** - asigurarea că pacientul alolingv primește informații complete și consimțământ informat, în conformitate cu drepturile pacientului și reglementările medicale.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Procedura de comunicare cu pacientul alolingv se aplică în toate situațiile în care personalul medical interacționează cu pacienți care nu vorbesc limba română suficient de bine pentru a înțelege și a furniza informații esențiale legate de starea lor de sănătate.

Aceasta vizează asigurarea unei comunicări eficiente în timpul consultațiilor, tratamentului, sau prestării altor servicii medicale, prin utilizarea unui interpret, a materialelor traduse sau a altor mijloace adecvate. Scopul este garantarea accesului egal la îngrijiri medicale, respectarea drepturilor pacientului și facilitarea unui proces terapeutic corect și comprehensibil, indiferent de barierele lingvistice.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

- 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 CEN/TS 15224:2013 - "Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea EN ISO 9001:2015".
- 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:

- Directiva 2011/24/UE privind aplicarea drepturilor pacienților în cadrul asistenței medicale transfrontaliere
- Carta Drepturilor Fundamentale a UE (2000/C 364/01)
- Directiva 2005/36/CE privind recunoașterea calificărilor profesionale
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR)

6.2. Reglementări naționale:

- Constituția Republicii Moldova;
- 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.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea Republicii Moldova nr. 330 din 09.11.2023 pentru modificarea Legii nr. 263/2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- 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.264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- 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 nr. 382/2001 privind drepturile și protecția persoanelor refugiate
- Hotărârea Guvernului RM Nr. 192 din 24.03.2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

- 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.1059 din 20.12.24 „Cu privire la instituirea Unităților de primire urgențe tip A, B, C, Camerelor de gardă pentru pacienții cu urgențe medicale și Birourilor de internare pentru pacienții programați, în instituțiile prestatoare de servicii medicale spitalicești”

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. 470 din 26.05.2023 „Cu privire la evaluarea indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice”;
- Ordinul Ministerului Sănătății 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”;

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.	Pacient alolingv	persoană care necesită asistență medicală și care vorbește altă limbă, diferită de cea oficială a instituției sanitare sau de cea utilizată de personalul medical, necesitând sprijin lingvistic pentru a înțelege și a fi înțeles
7.1.5	Limba braille	Alfabetul Braille este folosit de persoanele cu deficiențe de vedere. Literele sunt compuse din puncte ieșite în relief care pot fi simțite

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

		cu ajutorul degetelor. Literele de la A la Z au fiecare semn corespunzătoare în Braille.
7.1.6	Servicii de traducere	Activități menite să faciliteze comunicarea între personalul medical și pacienți în limba dorită de aceștia.
7.1.7.	Comunicare (în contextul alolingv)	procesul prin care informațiile medicale, instrucțiunile și nevoile sunt transmise între personalul medical și pacientul alolingv, utilizând metode precum: interpretariatul, traducerea scrisă sau gesturi, pentru a depăși barierele lingvistice.
7.1.8	Interpret medical	specialist sau resursă (umană sau tehnologică) utilizată în cadrul procedurilor pentru a facilita traducerea exactă și contextuală a dialogului dintre pacientul alolingv și personalul medical, asigurând acuratețea informațiilor.
7.1.9.	Barieră lingvistică	impediment în calea comunicării eficiente cauzate de diferențe de limbă dintre pacientul alolingv și personalul medical, care poate afecta înțelegerea diagnosticului, tratamentului sau consimțământului informat
7.1.10.	Material multilingv	documente, formulare sau ghiduri scrise ori vizuale, elaborate în mai multe limbi, folosite în procedura operațională pentru a sprijini comunicarea cu pacienții alolingvi și pentru a oferi acces la informații esențiale într-o formă comprehensibilă

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.	MSPS	Ministerul Sănătății și Protecției Sociale
7.2.19.	DRN	Dispensarul Republican de Narcologie

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

Comunicarea eficientă în instituțiile medicale cu pacienți alolingvi, 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 de comunicare adecvate, relevante pentru toate categoriile de beneficiari pentru a asigura înțelegerea clară a informațiilor medicale și a drepturilor pacientului.

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:

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

8.4.1 Comunicarea cu pacienții alolingvi

La internarea pacientului, personalul medical va întreba despre limba de comunicare preferată de acesta. Pentru pacienții care nu vorbesc limba oficială a țării (română) și care necesită servicii medicale, 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.

8.4.2 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 gradul de înțelegere a pacientului, asigurându-se că acesta este informat corect despre proceduri și tratamente.

8.4.3 Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de văz

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

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.

8.4.4 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.

8.4.5 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 instituției și despre metodele și mijloacele de diagnosticare și tratament se consemnează în scris.

Consimțământul informat al pacientului este necesar pentru orice prestație medicală propusă (profilactică, diagnostică, terapeutică, recuperatoare). Consimțământul pacientului la intervenția medicală se perfectează prin înscrisura în fișa medicală a acestuia, cu semnarea obligatorie de către pacient sau reprezentantul său legal (altă persoană desemnată) și medicul curant (sau a completului în componența echipei de gardă, în cazuri excepționale prin semnătura 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 formă 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 opțiunile alternative de tratament și îngrijire medicală.

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 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, acestuia i se explică, într-o formă accesibilă, consecințele posibile.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

8.4.6 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 care 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-și pune semnătura care certifica faptul ca 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 asistența medicală, exprimat de reprezentantul legal al pacientului (ruda apropiată), când o atare asistență este necesară pentru salvarea vieții pacientului, organele de tutelă și curatelă 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-și poate exprima voința, iar consimțământul reprezentantului sau legal (al rudei apropiate) nu poate fi obținut la timp, personalul medical are dreptul de a lua decizia respectivă în interesul pacientului.

Comunicarea eficientă și respectarea drepturilor pacienților, inclusiv acordul informat și dreptul de a refuza intervențiile, sunt esențiale în îngrijirea medicală. Instituția care acordă servicii 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.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Responsabili de proces sunt ori pot fi (după necesitate):

1. Managerul/ Administrația instituției medicale;
2. Șeful secției;
3. Medicul curant/coordonator;
4. Specialist în comunicare (după caz traducător, interpret, etc);
5. Asistenta medicală;
6. Personalul auxiliar conform competenței.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-03.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

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

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	2-3
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	5
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6
8.	Descrierea procedurii operaționale	8
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	10
10.	Cuprins	11