

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ DE SISTEM COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENTULUI

Chișinău 2025

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	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	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Rotundu Doina	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	12.08.25	

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		
3.3	Aplicare, Informare	3	Administrație	Asistenta principală	Curoșu Galina		
3.4	Informare	4	Serviciul de	Șef serviciu	Rotundu		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

	Distribuire Evidență Arhivare		Management al Calității serviciilor medicale		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		
3.19	Aplicare, Informare	19	Laborator clinico-	Șef laborator	Rotari Victor		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

			diagnostic				
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.

Procedura de comunicare și consiliere a beneficiarilor de servicii de sănătate va contribui la îmbunătățirea calității serviciilor medicale acordate, sporirea complianței pacientului la tratament și gradului de satisfacție a pacientului.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Prezenta procedură, se aplică în toate subdiviziunile IMSP Dispensarul Republican de Narcologie, pentru o comunicare constructivă și empatică a personalului medical cu pacienții.

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 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:

- Convenția pentru protecția drepturilor omului și a demnității ființei umane în ceea ce privește aplicațiile biologiei și ale medicinei. Consiliul European, 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.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

- 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)

6.2. Reglementări naționale:

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea ocrotirii sănătății nr.411-XII din 28.03.1995;
- 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.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;
- Legea Republicii Moldova nr. 382 din 19.07.2001 Cu privire la drepturile persoanelor aparținând minorităților naționale și la statutul juridic al organizațiilor lor, art. 11 și art. 12 alin (1);
- Legea Nr. 121 din 25.05.2012 Cu privire la asigurarea egalității, art.8 lit. b);
- Codul deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului aprobat prin HG nr.192 din 24.03.2017;
- 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.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.426 din 06.06.2017,, Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor ”;

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”.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

- Hotărârea Guvernului nr.125 din 18.02.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova, cu modificările ulterioare.
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 425 din 20.03.2018 Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților;

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;
- Procedurile operaționale și fișele de post;
- 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 de Sistem	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor subdiviziunilor din instituție.
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.	Comunicare	Este un ansamblu de acțiuni care au în comun transmiterea de informații sub formă de mesaje.
7.1.5.	Consiliere	Este o relație bazată pe sprijin și înțelegere, care presupune comunicare, toleranță, ascultare și găsirea unei soluții la problema respectivă.
7.1.6	Alolingv	Persoana care nu utilizează în mod curent limba română.
7.1.7.	Empatie	Capacitatea de a înțelege rațional ceea ce pacientul simte emoțional.

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

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

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

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

Comunicarea medicală este un proces și un instrument de relaționare a medicului cu pacientul, cu familia acestuia, cu colegii de breaslă, cu societatea în ansamblu, în vederea realizării obiectivelor fundamentale ale activității medicale, care constau în restituirea stării de sănătate a pacientului, creșterii confortului și calității vieții pacientului/familiei acestuia, menținerea și promovarea sănătății publice etc.

Comunicarea eficientă este factorul cheie al cooperării mutual avantajoase a medicului și pacientului. Consilierea ușurează starea emoțională a bolnavului, încurajându-l, formându-i cunoștințe, abilități de a înfrunta boala. Procesul eficient de comunicare și consiliere a pacientului contribuie la prevenirea îmbolnăvirilor, ușurarea suferințelor, respectarea dreptului la viață și demnitate al ființei umane, fără discriminare de vârstă, sex, rasă, etnie, religie, naționalitate, condiție socială, ideologie, statut asigurat sau din orice alt motiv.

Bunele abilități de comunicare reprezintă premisa de bază în constituirea unei relații eficiente cu pacientul, care determină:

- 1) mai mare aderență la tratament.
- 2) îmbunătățire consecutivă a parametrilor fiziologici și a rezultatelor clinice.
- 3) creștere a satisfacției pacientului.
- 4) creștere a satisfacției medicului de la rezultatul interacțiunii cu un pacient concret, dar și din practicarea nemijlocită a profesiei.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

5) evitarea riscului de malpraxis.

6) reducere a costurilor pentru sănătate.

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: documentație medicală, acte, pix

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 Etapa de Diagnostic

1. *Inițierea Dialogului:* Medicul începe discuția cu pacientul într-un climat psihologic binevoitor, salutându-l într-un mod deschis și prietenos, stabilind contact vizual și oferind un zâmbet pentru a crea o atmosferă confortabilă.

2. *Identificarea Necesităților:* Medicul ajută pacientul să identifice necesitățile legate de sănătatea sa și să aleagă metoda potrivită de diagnostic și tratament.

3. *Informarea Pacientului:* Medicul colectează datele necesare și informează pacientul despre starea sănătății, serviciile disponibile, profilul, volumul, calitatea, costul și modalitatea de prestare a acestora, comunică diagnosticul stabilit. Se oferă informații exhaustive privind sănătatea pacientului, metodele de diagnostic, tratament și riscurile asociate.

4. *Documentare și Consimțământ Informat:* Pacientului i se comunică informațiile în mod direct sau prin intermediul reprezentanților legali, conform legislației. Informațiile sunt comunicate într-un limbaj accesibil și, în caz de nevoie, se asigură traducerea. Consimțământul informat al pacientului este documentat prin semnătură pe formularul tipizat, aprobat prin ordinul MS nr.303 din 2010 și se păstrează în fișa medicală (f.025/e sau f.003/e-2012). În cazul manifestării refuzului la actul medical, exprimat de către pacient, reprezentantul său legal sau ruda apropiată, acestuia i se explică, într-o formă accesibilă, consecințele posibile. Refuzul categoric al pacientului se perfectează prin înscrierea respectivă în documentația medicală, cu indicarea consecințelor posibile, și se semnează în mod obligatoriu de către pacient, reprezentantul său legal sau ruda apropiată, precum și de către medicul curant.

5. *Consiliere Psihologică:* Pacienții sunt încurajați să acceseze consilierea specializată oferită de psihologul instituției pentru a gestiona stresul și anxietatea tratamentului.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

8.4.2. Etapa de Tratament

1. *Comunicare Continuă:* Pe parcursul tratamentului, se menține o comunicare constantă cu pacientul, oferind actualizări și informații despre progresul tratamentului. În îngrijirea unor pacienți, trebuie să se țină seama de "limitele" în ceea ce privește apelurile telefonice frecvente, vizitele neașteptate, tendința spre vizite îndelungate sau așteptările nerealiste de îngrijire.

2. *Consiliere Psihologică:* Pacienții sunt încurajați și la această etapă să acceseze consilierea specializată oferită de psihologul instituției pentru a gestiona stresul și anxietatea tratamentului.

3. *Limba Clar și Accesibil:* Medicul trebuie să limiteze terminologia medicală complexă și să utilizeze un limbaj accesibil pacientului.

4. *Finalizarea Discuției:* La finalul fiecărei discuții, medicul întreabă pacientul dacă a înțeles ce urmează să facă și stabilește data următoarei vizite.

8.4.3. Etapa de Post-Tratament și Monitorizare

1. *Evaluarea Rezultatelor:* După finalizarea tratamentului, pacientul este informat despre rezultatele acestuia și măsurile suplimentare necesare, dacă este cazul.

2. *Plan de Monitorizare:* Pacientului i se prezintă un plan de monitorizare post-tratament (în trimitere-extras f.027/e) care include vizite regulate, investigații suplimentare și recomandări pentru stilul de viață.

3. *Acces la Informații:* Pacientul are dreptul de a consulta datele obiective din fișa medicală sau alte documente relevante, pe care le poate solicita în scris prin cancelaria instituției medicale.

8.4.4. Situații Speciale

1. *Comunicarea cu Minorii:* Medicul informează părinții, tutorele sau curatorul despre boala copilului și tactica de tratament.

2. *Pacienți Vorbitori de Altă Limbă:* În cazul pacienților care nu vorbesc limba de stat (**alolingvi**), se asigură prezența unui facilitator conform limbii vorbite de pacient (rusă/engleză) conform **anexei la prezenta PS**.

3. Facilitarea comunicării pentru **persoane cu hipoacuzie** va fi organizată la etapa de programare la medic pentru consult, cu suportul reprezentantului Asociației surzilor din Republica Moldova care poate asigura interpretarea prin semne și va fi invitat prin nr.de contact 022729925.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

4. *Gestionarea Crizelor:* În cazurile în care starea pacientului se agravează sau apar complicații grave, medicul discută deschis și direct cu pacientul și familia acestuia despre opțiunile disponibile și măsurile paliative.

8.4.5. Modalitatea de comunicare în relația Asistent Medical-Pacient

1. *Întâmpinarea Pacientului:* Asistentul medical întâmpină pacientul cu un salut deschis și sincer, stabilește contactul vizual și zâmbește, dacă este cazul, pentru a crea o atmosferă plăcută. Asistentul oferă pacientului atenția necesară.

2. *Comunicare Clară și Adaptată:* Asistentul medical adaptează comunicarea în funcție de pacient, mesaj, căi de comunicare și context, oferind îngrijiri de calitate și ghidând pacientul conform tratamentului prescris de medic.

3. *Eficiența Comunicării:* O comunicare eficientă conduce la o claritate sporită pentru pacient, încredere în personalul medical, control asupra planului de îngrijire și conformitate cu recomandările medicale.

8.4.6 Rezultatele scontate a unei comunicări eficiente

- Înțelegerea: înțelegere și claritate sporită din partea pacientului asupra situației și conduitei medicale (ce se întâmplă și de ce, ce trebuie să se întâmple?);
- Încrederea: atunci când problemele sunt abordate și discutate deschis, se reduc frica și anxietatea;
- Controlul: pacienții care solicită informații și le primesc se vor simți mai stăpâni și siguri asupra planului de îngrijire;
- Conformitatea: pacienții sunt capabili să urmeze recomandările legate de sănătate și tratament.

8.4.7. Valorificarea rezultatelor activității:

- Metoda observației, metoda interogativă cu pacientul, aparținătorii;
- Instruirea personalului conform PO comunicarea și consilierea pacientului;
- Auditul procedurii operaționale;
- Rezultatele evaluării satisfacției pacientului pentru a evalua eficiența comunicării și consilierii oferite.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Comunicarea și consilierea pacientului	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-13.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.:

9.1 Responsabili de proces: personalul medical în timpul interacțiunii cu pacienții/reprezentanții legali.

Șefii secțiilor medicale, asistentele medicale superioare:

- Asigură instruirea personalului medical privind metodele și tehnicile de comunicare;
- Asigură monitorizarea implementării procedurii;
- Verifică modalitatea de comunicare prin observație directă.
- Coordonează și evaluează aplicarea procedurii în practica de către personalul medical din subordine;

10. Anexe, înregistrări, arhivări:

11. 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	4-6
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6-7
8.	Descrierea procedurii operaționale	7-10
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	10-11
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	
11.	Cuprins	11