

Instruirea privind aplicarea procedurilor operaționale
CC Drepturile pacientului și a familiei

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ STANDART

PRIVIND DREPTURILE PACIENȚILOR ȘI ÎNSOȚITORILOR

POS: DP – 01
personal medical superior

SCOPUL PROCEDURII - respectarea drepturilor pacienților și a membrilor familiei

prin informarea și definirea proceselor de respectare a drepturilor pacienților.

DOMENIUL DE APLICARE A POS – prevederile prezentei proceduri se aplică de către toți angajații, care sunt implicați atât în acordarea asistenței medicale cât și altor servicii din cadrul instituției.

DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- **Reglementări internaționale:**
 - Carta Europeană a Drepturilor Pacienților, 2002
- **Reglementări naționale:**
 - Legea Republicii Moldova Nr. 263-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului
 - Legea Republicii Moldova Nr. 264-XVI din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic
- **Reglementări secundare:**
 - GHID privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților, 2018



DEFINIȚII

Drepturi ale pacientului - drepturi derivate din drepturile fundamentale ale omului la viață și sănătate,

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 medic**, autentificat prin **semnăturile pacientului** sau a reprezentantului său legal **și a medicului în documentația medicală respectivă**;

Reprezentant legal al pacientului - persoana care poate reprezenta, în condițiile legii, fără procură, interesele unui pacient fără capacitate deplină de exercițiu sau care a fost declarat incapabil ori cu capacitate de exercițiu limitată;

Rudă apropiată - persoana care se află în relații de rudenie cu pacientul (părinți, copii, frați drepti și surori drepte, bunici), inclusiv soțul (soția), și **care în ultimii cîțiva ani s-a aflat cel mai mult în contact cu acesta sau a fost desemnată de pacient**, cînd acesta avea capacitatea de exercițiu, pentru a-i reprezenta interesele în relațiile stabilite de prezenta lege;

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.

DREPTURILE PACIENȚILOR – *Carta Europeană*



Dreptul la măsuri preventive



Dreptul la accesibilitate



Dreptul la informare corectă



Dreptul la consimțământ informat



Dreptul la alegere liberă



Dreptul la respectul intimității și
confidențialitate



Dreptul la respect pentru timpul pacientului



Dreptul la respectarea standartelor de calitate



Dreptul la siguranță



Dreptul la inovație



Dreptul la evitarea suferințelor și durerii



Dreptul la tratament personalizat



Dreptul de a-și manifesta nemulțumirea



Dreptul de a fi compensat

DREPTURILE PACIENTULUI - *Legea Nr. 263-XVI din 27.10.2005, Articolul 5*

- a) **asistență medicală gratuită** în volumul stabilit de legislație
- b) **atitudine respectuoasă și umană** din partea prestatorului de servicii de sănătate,
- c) **securitate a vieții personale, integritate fizică, psihică și morală**, cu asigurarea discreției în timpul acordării serviciilor de sănătate;
- d) **reducere a suferinței și atenuare a durerii**, provocate de o îmbolnavire și/sau intervenție medicală, prin toate metodele și mijloacele legale disponibile;
- e) **opinie medicală alternativă** și primirea recomandărilor altor specialiști;
- f) **asigurare de asistență medicală** (obligatorie și benevolă), în conformitate cu legislația;
- g) **informații cu privire la prestatorul de servicii de sănătate**;
- h) **examinare, tratament și întreținere în condiții adecvate** normelor sanitaro-igienice;
- i) **informații exhaustive cu privire la propria sănătate**, metodele de diagnostic, tratament și recuperare, profilaxie;
- j) **exprimare benevolă a consimțământului sau refuzului la intervenție** medicală și la participare la cercetarea biomedicală (studiul clinic);
- k) **acceptare sau refuz în ce privește efectuarea ritualurilor religioase** în perioada spitalizării în instituția medico-sanitară;
- l) **asistență a avocatului** sau a unui alt reprezentant în scopul protecției intereselor sale;
- m) **informație privind rezultatele examinări plângerilor și solicitărilor**, în modul stabilit de legislație;
- n) **ingrijire terminală demnă** de o ființă umană;
- o) **despăgubire a daunelor aduse sănătății**, conform legislației.

POS răspund la întrebările

- **CINE?** - participă la realizarea activității
- **CE?** – resursele necesare pentru aplicarea în practică
- **UNDE?** – în ce departament, secție vor fi aplicate
- **CÂND?** – intervalul de timp, ordinea și condițiile de implementare

1. Asistență medicală gratuită în volumul stabilit de legislație

Pacienții care solicită tratament și / sau îngrijiri medicale, vor primi ajutor în volumul în care instituția îl poate oferi, conform Contractului de prestare a serviciilor medicale cu Compania Națională de Asigurări în Medicină, în baza Poliței Obligatorii de Asistență Medicală.

Lista serviciilor medicale prestate trebuie să fie prezentă pe pagina web a instituției.

- **CINE?** – răspunzătorul de pagina web va publica lista serviciilor medicale contractate cu CNAM
- **UNDE?** – în ce departament, secție vor fi aplicate
- **CÂND?** – intervalul de timp, ordinea și condițiile de implementare

2. Atitudine respectuoasă și umană din partea prestatorului de servicii de sănătate

Anagajații instituției vor oferi o **ATITUDINE**

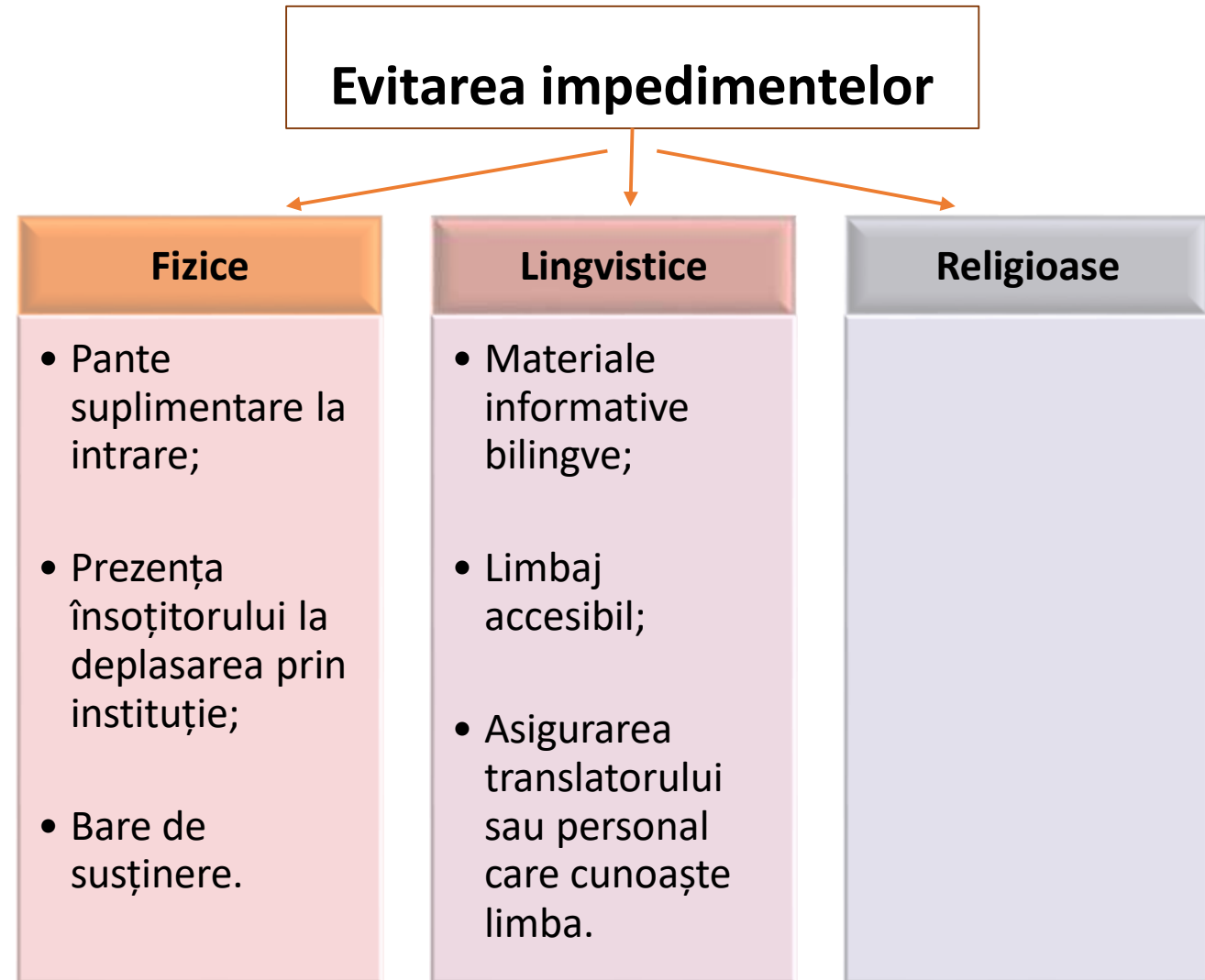
- pozitivă,
- binevoitoare,
- respectuoasă și
- umană

față de pacienți și însoțitorii acestora (reprezentanți legali sau rude apropiate),

indiferent de vârstă, sex, apartenența etnică, prezența dizabilităților, statutul socioeconomic, convingerile politice și religioase, impedimente fizice, lingvistice, culturale și obiceiurile alimentare.

2. Atitudine respectuoasă și umană din partea prestatorului de servicii de sănătate

- Purtarea **OBLIGATORIE** a ecusonului;
- Salutul și prezentarea proprie **OBLIGATORIE** la prima discuție cu pacientul sau însoțitorii acestuia:



2. Atitudine respectuoasă și umană din partea prestatorului de servicii de sănătate

- **CINE?** - participă la realizarea activității
- **CE?** – resursele necesare pentru aplicarea în practică
- **UNDE?** – în ce departament, secție vor fi aplicate
- **CÂND?** – intervalul de timp, ordinea și condițiile de implementare

„Lista angajaților care cunosc limbi străine”

3. Securitate a vieții personale, integritate fizica, psihică și morală, cu asigurarea discreției în timpul acordării serviciilor de sănătate

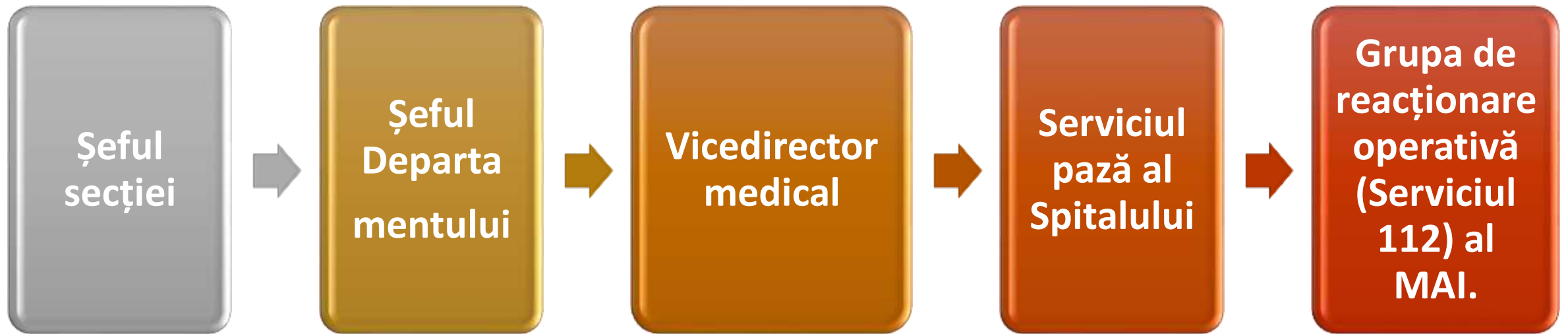
- **Serviciul pază** - responsabil de **securitatea pacienților**, vizitatorilor, colaboratorilor.
- **PERSONALUL SECȚIEI:**
- **respectarea intimității și confidențialității** pacientului - **consultații în cabinete izolate, medicul și pacientul** și numai în unele cazuri însoțitorul, dar nemijlocit cu **acordul pacientului**;
- **informația despre starea sănătății pacientului** va fi discutată de **medic și pacient în spațiu izolat** (separatoare). Pacienți gravi - necesară și prezența rudelor sau însoțitorului, care pot oferi informații suplimentare despre starea pacientului.

3. Securitate a vieții personale, integritate fizica, psihică și morală, cu asigurarea discreției în timpul acordării serviciilor de sănătate

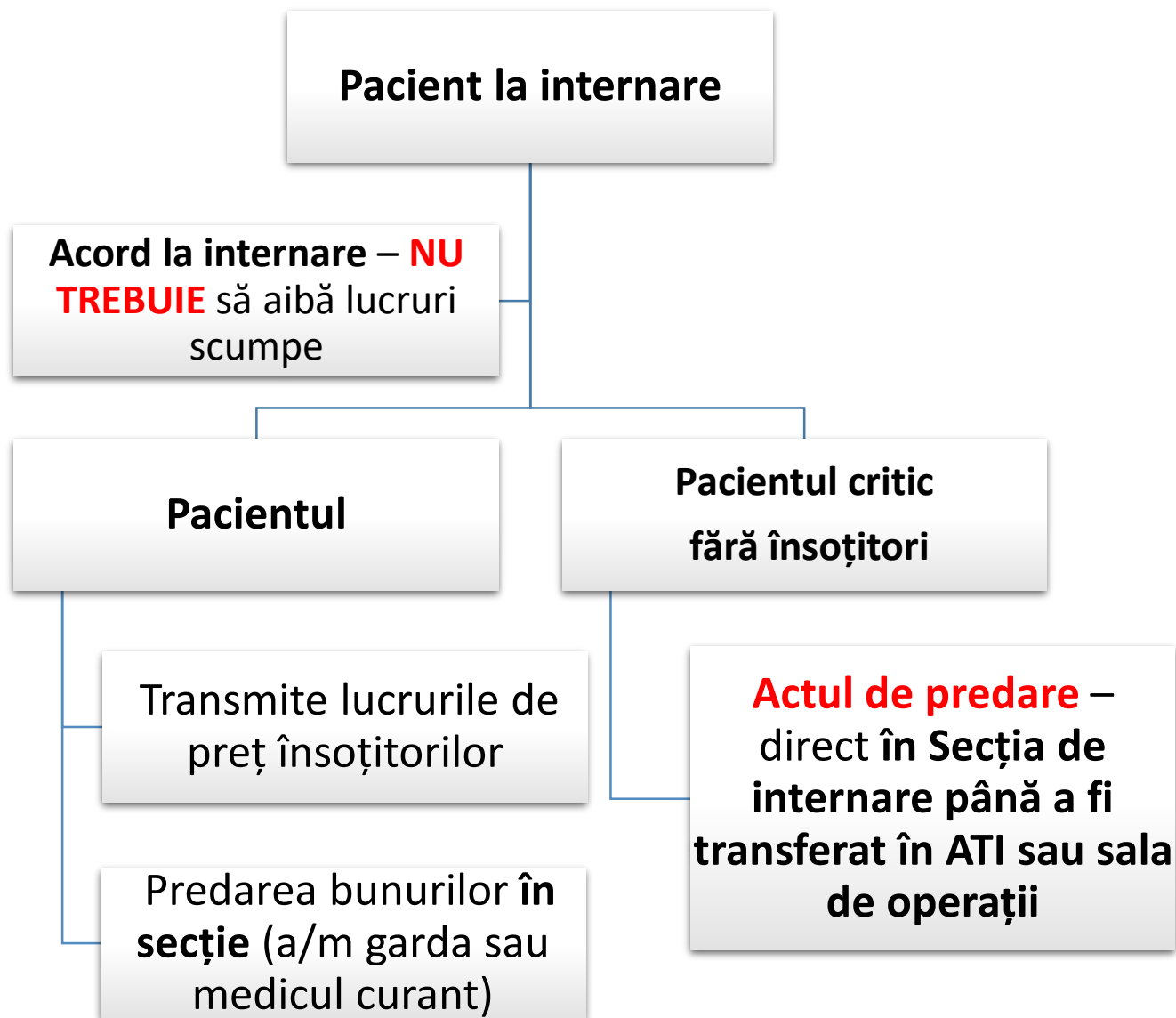
- **Toate informațiile** privind datele personale, starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul sunt **CONFIDENȚIALE** chiar și după decesul pacientului.
- **Personalul medical care deține informații despre pacient NU POT FURNIZA** aceste date, decât numai în cazul în care pacientul își dă **consimțământul explicit** sau dacă legea o cere în mod expres.
- **Fișa medicală a bolnavului** – păstrată la postul asistentei medicale, iar ale pacienților externați în arhiva instituției, cu acces limitat.
- **Păstrarea datelor personale** ale pacientului sunt obligatorii - **fiecare angajat, semnează** "Declarația privind protecția datelor cu caracter personal și păstrarea confidențialității informațiilor obținute urmare a exercitării atribuțiilor de funcție", încălcarea acestora atrage răspundere disciplinară, contravențională și penală, conform legislației în vigoare.

Soluționarea neînțelegeri sau conflictelor

pacient-personal medical; pacient-pacient; personal medical-personal medical



3. Securitate a vieții personale, integritate fizică, psihică și morală, cu asigurarea discreției în timpul acordării serviciilor de sănătate



Secția _____

(nume, prenume pacient)

N/o	Denumirea bunurilor	Cantitatea
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Asistenta medicală care a preluat bunurile _____

Medic _____

Martor _____

Data _____ Ora _____

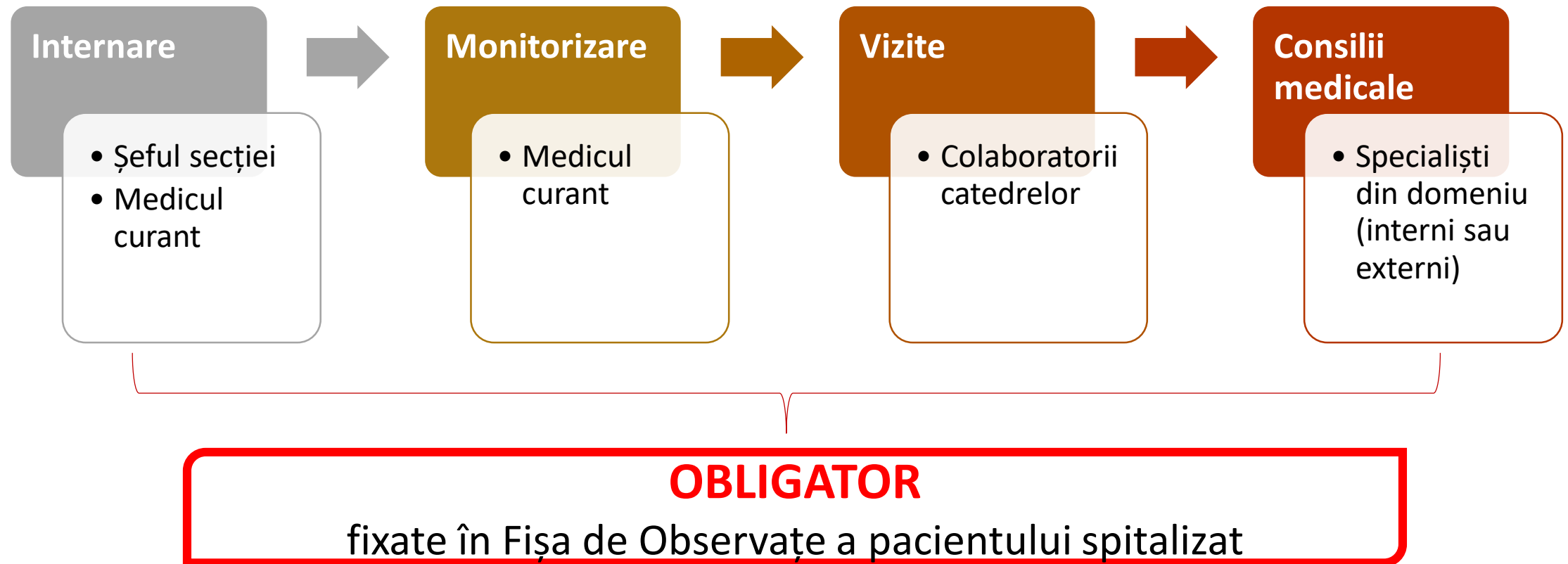
Semnătura pacientului (reprezentant legal sau ruda apropiată) _____

2 exemplare

4. Reducere a suferinței și atenuare a durerii, provocate de o îmbolnavire și/sau intervenție medicală, prin toate metodele și mijloacele legale disponibile

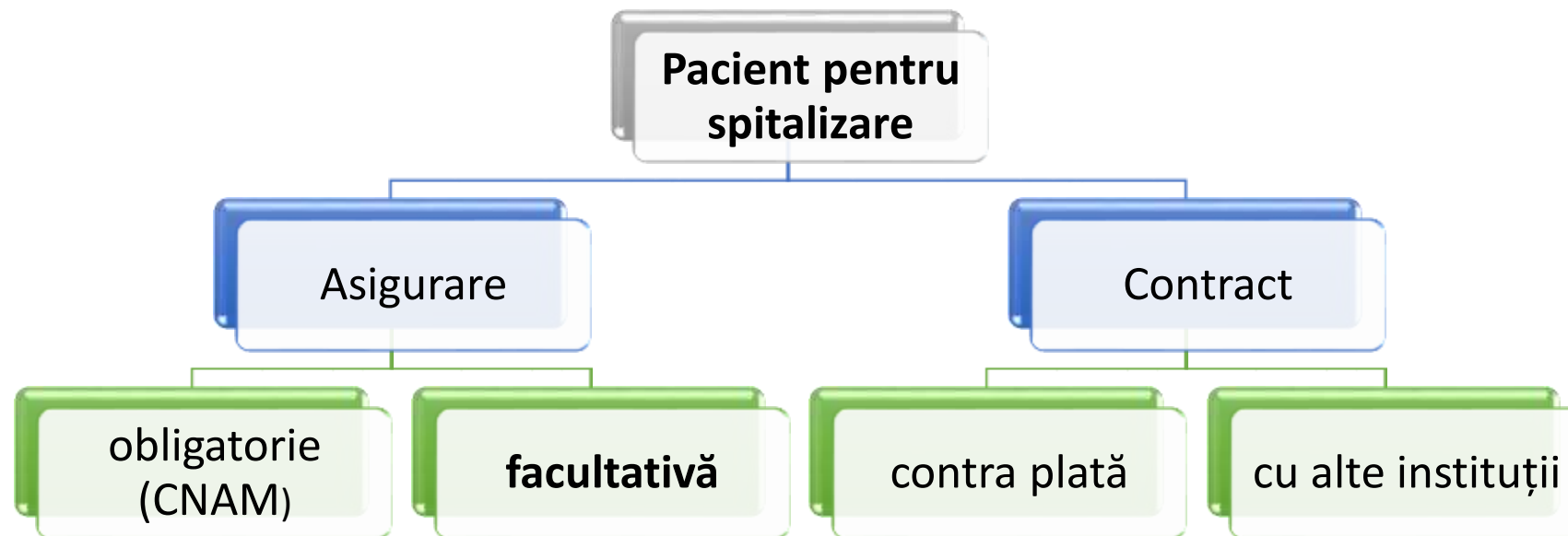
- Evaluarea și tratamentul durerii se efectuează conform Protocoalelor clinice și standardelor referitoare la maladia concretă a pacientului cu fixarea în fișa pacientului.
- Procesul de evaluare și monitorizare a durerii este organizat în instituție conform „**Procedurii managementul durerii**”.

5. **Opinie medicală alternativă** și primirea recomandărilor altor specialiști, la solicitarea sa sau a reprezentantului său legal (a rudei apropiate)



În caz de necesitate a unui serviciu care nu este disponibil în spital, medicul va informa pacientul și familia și îl va îndrepta în instituția medicală necesară. Instituția are contracte de colaborare cu alte instituții medicale de diverse profiluri medicale de care nu dispune.

6. Asigurare de asistență medicală (obligatorie și benevolă), în conformitate cu legislația



Secția consultativă - verifică spectrul serviciilor medicale care sunt incluse în asigurarea medicală benevolă, iar în cazul apariției unor servicii care nu sunt acoperite de polița de asigurare, **pacientul este informat și este nevoit să le achite din surse proprii.**

Angajații MAI și alor structuri, beneficiază de servicii medicale gratuite, în baza contractelor cu instituția respectivă.

7. Informații cu privire la prestatorul de servicii de sănătate

- Informația privind profilul, volumul, calitatea, costul și modalitatea de prestare a serviciilor medicale specifice instituției este plasată **pe site-ul instituției**.
- De asemenea informația dată este plasată pe panourile informative în fiecare subdiviziune și este adusă la cunoștință pacientului și în formă verbală de către colaboratorii secțiilor respective.
- **Panourile informative** includ:
 - Programul unic de asigurări în medicină,
 - Drepturile, responsabilitățile și obligațiunile pacienților (extras din Legea nr. 263 din 27.10.2005)
 - Drepturile, responsabilitățile și obligațiunile medicilor (extras din Legea nr. 264 din 27.10.2005)

8. Examinare, tratament și întreținere în condiții adecvate normelor sanitaro-igienice

- Examinarea, tratamentul și îngrijirea pacienților se efectuează conform cerințelor protocoalelor clinice și standardelor de diagnostic și tratament, a normelor sanitar igienice aprobate de către MSMPs și aplicate la nivel de instituție.
- Elaborarea și implementarea anuală a **„Programului de supraveghere și control al Infecțiilor Asociate Actului Medical”**.

9. Informații exhaustive cu privire la propria sănătate, metodele de diagnostic, tratament și recuperare, profilaxie

Secția consultativă/ secția de internare

- **MEDICUL SPECIALIST/ MEDICUL DE GARDĂ**
- **Va expune clar motivele necesității spitalizării** și condițiile (urgentă sau planică), cu informarea pacientului despre regulile și condițiile de spitalizare.
- **Informează pacientul/ruda** despre investigațiile care vor fi efectuate, inclusiv cu titlu gratuit, despre listele de așteptare, în cazul existenței acestora, pentru spitalizare sau efectuare a investigațiilor de înaltă performanță.

Secția specializată

- **MEDICUL CURANT**
- După examinarea primară - informează pacientul despre starea de sănătate, planul de îngrijire și tratament, metodele de diagnostic care vor fi aplicate.
- **va informa zilnic pacientul** sau în cazul pacienților gravi **ruda (indicată de către pacient)**, despre starea de sănătate și necesitatea investigațiilor suplimentare.

9. Exprimare benevolă a consimțământului sau refuzului la intervenție medicală și la participare la cercetarea biomedicală (studiul clinic)

Consimțământ

- Exprimarea benevolă a consimțământului sau refuzului la intervenție medicală este organizată conform **„Procedurii privind acordul informat al pacientului”**.
- În cazul prezenței medicilor rezidenți, cursanți în timpul consultațiilor, vizitelor pacienților este necesară permisiunea pacientului, care va fi stipulată în **„Acord informat la internare”**.

Refuz

- În caz de refuz la intervenția medicală, exprimat de pacient sau de reprezentantul său legal (de 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** sau reprezentantul său legal (ruda apropiată), precum și de către medicul curant.
- **În caz de eschivare intenționată a pacientului** de a-și pune semnătura care certifică faptul că el a fost informat despre riscurile și consecințele posibile ale refuzului la intervenția medicală propusă, **documentul se semnează în mod obligatoriu de către vicedirector, șeful de secție și medicul curant**.
- Refuzul trebuie să fie olograf, să conțină data întocmiri, numele prenumele și semnătura pacientului sau a reprezentantului legal.

10. Acceptare sau refuz în ce privește efectuarea ritualurilor religioase în perioada spitalizării în instituția medico-sanitară

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

11. Îngrijire terminală demnă de o ființă umană

- Îngrijirea pacienților aflați în starea terminală se efectuează conform Protocoalelor clinice cu respectarea strictă a deontologiei medicale și a eticii umane.

12. Asistență a avocatului sau a unui alt reprezentant în scopul protecției intereselor sale

- **Pacientul este în drept să-și apere drepturile și interesele prin toate căile prevăzute de legislația în vigoare**, poate fi asistat de un avocat sau a unui alt reprezentant, în scopul protecției intereselor sale în relații medicale sau relații civile cu instituția medico-sanitară.
- **La adresarea pacientului pentru protecția intereselor sale**, în modul stabilit de legislație, **se permite asistența avocatului sau a unui alt reprezentant în modul stabilit de legislație, cu fixarea în fișa pacientului și permisiunea administrației instituției.**

13. Informație privind rezultatele examinări plângerilor și solicitărilor, în modul stabilit de legislație

- **Pacienții au dreptul de a depune plângeri, solicitări, în modul stabilit de legislație.** Informația privind rezultatele plângerilor care nu necesita o studiere si examinare suplimentara se comunică pacientului fără întârziere sau **nu mai târziu de 15 zile** de la data înregistrării.
- **Plîngerile care necesita o studiere si examinare suplimentara** se comunică pacientului in termen **de 30 zile**, conform Codului administrativ al Republicii Moldova și conform **”Procedurii de evaluare a satisfacției pacienților”**.

14. Despăgubire a daunelor aduse sănătății, conform legislației

Pacientul este în drept să pretindă despăgubirea daunelor aduse sănătății sau a celor materiale, în conformitate cu procedura civilă, contravențională sau penală.

Ce urmează după instruire?

- Instruirea în cascadă la locul de lucru, contra semnătură
 - Testarea angajaților – pentru evaluarea cunoștințelor
 - Monitorizarea zilnică a implementării și aplicării în practică
-
- Audit intern periodic de monitorizare a implementării POS: DP-01



**Șeful de
subdiviziune**

**SMC serviciilor
medicale**