



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII
MOLDOVA

IMSP SCR „Timofei Moșneaga”

POLITICA INSTITUȚIONALĂ PRIVIND
PROTEJAREA DREPTURILOR
PACIENTULUI

APROBAT

Domnul

Andrei UNCUȚA

Director interimar

IMSP SCR

„Timofei Moșneaga”

”13” 01 2026

**POLITICA INSTITUȚIONALĂ
PRIVIND PROTEJAREA DREPTURILOR PACIENTULUI**



Cuprins

Scopul	3
Domeniul de aplicare	3
Cadrul legal și normativ.....	3
Principii fundamentale.....	3
Definiții și termeni cheie	4
Drepturi și responsabilități.....	5
Proceduri și măsuri de implementare	7
Mecanisme de prevenție și control	8
Raportarea incidentelor și neregulilor	8
Sanctiuni și măsuri corective	9
Monitorizare și revizuire.....	10
Responsabilități instituționale.....	10
Dispoziții finale	10



1. Scopul

Scopul prezentei politici este de a stabili cadrul instituțional prin care sunt respectate, promovate și protejate drepturile pacienților, asigurând furnizarea unor servicii medicale sigure, echitabile și de calitate, centrate pe nevoile, demnitatea și integritatea persoanei.

Politica urmărește garantarea accesului pacienților la informații corecte, la consimțământ informat, la confidențialitatea datelor medicale și la un tratament nediscriminatoriu, precum și prevenirea și gestionarea situațiilor de încălcare a drepturilor acestora în cadrul instituției.

2. Domeniul de aplicare

Prezenta politică se aplică tuturor pacienților care beneficiază de servicii medicale în cadrul instituției, indiferent de tipul serviciilor furnizate.

Politica este obligatorie pentru întregul personal medical și nemedical al instituției, precum și pentru colaboratori, voluntari și alte persoane care desfășoară activități în incinta acesteia.

Dispozițiile prezentei politici se aplică în toate secțiile și subdiviziunile pe întreaga durată a acordării serviciilor medicale.

3. Cadrul legal și normativ

3.1. Cadrul național

Prezenta politică este elaborată în conformitate cu legislația Republicii Moldova, inclusiv, dar fără a se limita la:

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea nr. 411/1995 privind ocrotirea sănătății;
- Legea nr. 263/2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Codul muncii al Republicii Moldova;
- Actele normative ale Ministerului Sănătății;
- Standardele naționale privind calitatea și siguranța actului medical.

3.2. Documente instituționale

Prezenta politică se corelează cu următoarele documente interne:

- Codul de etică și deontologie profesională;
- Regulamentul intern al instituției;
- Proceduri operaționale standard



Alte acte interne relevante.

4. Principii fundamentale

Prezenta politică se întemeiază pe următoarele principii fundamentale, care guvernează activitatea instituției în relația cu pacienții:

1. Principiul respectării demnității umane

Instituția garantează respectarea demnității, integrității fizice și psihice a pacientului pe întreaga durată a furnizării serviciilor medicale.

2. Principiul egalității și nediscriminării

Exercitarea drepturilor pacienților se realizează fără nici o formă de discriminare, directă sau indirectă, pe orice criteriu prevăzut de lege.

3. Principiul confidențialității

Informațiile privind starea de sănătate, datele cu caracter personal și orice alte informații referitoare la pacient sunt protejate și prelucrate în condițiile legislației aplicabile.

4. Principiul informării și al consimțământului informat

Pacientului i se asigură dreptul la informare completă, corectă și accesibilă, în vederea exprimării unui consimțământ liber și informat sau, după caz, a refuzului intervențiilor medicale.

5. Principiul siguranței pacientului

Instituția adoptă toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor asociate actului medical și pentru asigurarea unui nivel adecvat de siguranță și calitate a serviciilor medicale.

7. Principiul autonomiei pacientului

Pacientul are dreptul de a participa la luarea deciziilor privind propria stare de sănătate, în limitele stabilite de legislația în vigoare.

8. Principiul accesului echitabil la servicii medicale

Instituția asigură accesul pacienților la servicii medicale în mod echitabil, în funcție de necesitățile medicale și resursele disponibile.

9. Principiul responsabilității instituționale

Instituția își asumă răspunderea pentru respectarea drepturilor pacienților și pentru aplicarea prezentei politici, în conformitate cu cadrul legal și normativ în vigoare.

5. Definiții și termeni cheie

În sensul prezentei politici, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:



- **Pacient** – persoana fizică care solicită sau beneficiază de servicii medicale, indiferent de starea sa de sănătate, în cadrul instituției medicale.
- **Drepturile pacientului** – totalitatea drepturilor garantate pacientului prin legislația Republicii Moldova în domeniul ocrotirii sănătății, precum și prin prezenta politică instituțională.
- **Personal medical** – persoanele care exercită profesii medicale sau farmaceutice, autorizate conform legislației în vigoare, și care participă direct la acordarea asistenței medicale.
- **Personal nemedical** – angajații sau colaboratorii instituției medico-sanitare care nu exercită activități medicale, dar care, prin natura atribuțiilor de serviciu, pot interacționa cu pacienții sau pot avea acces la datele acestora.
- **Consimțământ informat (acord informat standardizat)** – acordul liber exprimat al pacientului sau al reprezentantului său legal, acordat în scris sau verbal, după furnizarea completă, corectă și accesibilă a informațiilor privind intervenția medicală propusă, riscurile, beneficiile și alternativele existente.
- **Confidențialitate** – obligația instituției medico-sanitare și a personalului acesteia de a asigura protecția informațiilor referitoare la starea de sănătate a pacientului și a altor date cu caracter personal, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- **Date cu caracter personal** – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, inclusiv datele privind starea de sănătate, astfel cum sunt definite de legislația națională în domeniul protecției datelor cu caracter personal.
- **Act medical** – totalitatea activităților de prevenire, diagnostic, tratament, îngrijire și reabilitare, realizate de personalul medical în limitele competențelor profesionale și ale cadrului legal.
- **Incident privind drepturile pacientului** – orice acțiune sau omisiune care are ca efect încălcarea, limitarea sau nerespectarea drepturilor pacientului, prevăzute de legislația în vigoare sau de prezenta politică.
- **Reprezentant legal** – persoana desemnată în condițiile legii să exercite drepturile pacientului în cazurile prevăzute de legislația Republicii Moldova.
- **Sesizare / reclamație** – comunicarea formulată de pacient sau de reprezentantul său legal prin care se aduce la cunoștința instituției o presupusă încălcare a drepturilor pacientului.

6. Drepturile și responsabilitățile pacienților și personalului

6.1. Drepturile pacienților

În conformitate cu legislația Republicii Moldova și prezenta politică, pacientul are următoarele drepturi:



- **Dreptul la respect și demnitate** – pacientul beneficiază de tratament care respectă integritatea fizică și psihică, fără discriminare de orice natură.
- **Dreptul la informare și consimțământ informat** – pacientul are dreptul la informare completă, corectă și accesibilă asupra stării sale de sănătate, a diagnosticelor, procedurilor medicale, riscurilor, beneficiilor și alternativelor disponibile, precum și dreptul de a-și exprima consimțământul sau refuzul în mod liber și neechivoc.
- **Dreptul la confidențialitate** – toate informațiile referitoare la starea de sănătate, datele personale și istoricul medical sunt protejate conform legislației în vigoare.
- **Dreptul la acces egal și nediscriminatoriu la servicii medicale** – pacientul beneficiază de îngrijiri medicale în mod echitabil, conform necesităților sale clinice.
- **Dreptul de a depune sesizări și reclamații** – pacientul poate sesiza conducerea instituției orice presupusă încălcare a drepturilor sale, urmând procedurile interne stabilite.
- **Dreptul la siguranța actului medical** – pacientul beneficiază de măsuri care previn riscurile asociate actului medical și care respectă standardele de calitate și siguranță în domeniu.

Responsabilitățile pacienților și reprezentanților legali

6.2. Pacienții și/sau reprezentanții legali ai acestora au obligația de a:

- Furniza informații veridice și complete privind starea de sănătate și antecedentele medicale.
- Respecta regulile instituției și indicațiile personalului medical.
- Participa responsabil la procesul de tratament, respectând recomandările profesionale.
- Utiliza canalele oficiale pentru sesizări și reclamații, fără a prejudicia personalul sau alți pacienți.

Responsabilitățile personalului instituției

6.3. Personalul instituției este obligat să:

- Respectarea drepturilor pacientului, în conformitate cu legislația în vigoare și prezenta politică.
- Protejeze confidențialitatea informațiilor medicale și a datelor cu caracter personal ale pacienților.
- Furnizeze informații corecte, complete și accesibile pacienților sau reprezentanților legali, în vederea exprimării consimțământului informat.
- Aplice măsurile necesare pentru prevenirea incidentelor care pot afecta drepturile pacienților.
- Înregistreze și raporteze orice incident privind drepturile pacienților, conform procedurilor instituției.



- Participa la programe de instruire și perfecționare privind respectarea drepturilor pacienților și siguranța actului medical.

7. Proceduri și măsuri de implementare

7.1. Proceduri de informare și comunicare

- Instituția asigură informarea pacienților și a reprezentanților legali asupra drepturilor lor, prin panouri informative cu acces la actele normative în vigoare, formulare de Acord Informat Standardizat și alte materiale informative accesibile.
- Personalul medical și nemedical este obligat să furnizeze explicații clare și complete privind serviciile medicale, procedurile, riscurile și drepturile pacientului, în conformitate cu Acordul Informațional Standardizat.
- Toate informațiile referitoare la drepturile pacienților sunt disponibile public (pagina web a instituției) și actualizate periodic, conform legislației naționale.

7.2. Proceduri de instruire și responsabilizare a personalului

- Personalul instituției participă la instruirii periodice privind respectarea drepturilor pacienților, confidențialitatea datelor și siguranța actului medical.
- În cadrul instituției se menține evidența participării personalului la cursuri și instruirii obligatorii.
- Responsabilitățile personalului privind respectarea drepturilor pacienților sunt clar definite în fișele postului și regulamentele de activitate a secțiilor/subdiviziunilor.

7.3. Proceduri privind consimțământul informat

- Orice act medical care implică riscuri sau intervenții invazive se realizează numai după obținerea consimțământului informat al pacientului sau al reprezentantului său legal, documentat în formă scrisă.
- Pacientul are dreptul de a-și retrage consimțământul, iar personalul este obligat să respecte această decizie, în limitele legii și siguranței actului medical.

7.4. Proceduri de gestionare a sesizărilor și reclamațiilor

- Sesizările privind presupusele încălcări ale drepturilor pacienților se depun prin canale oficiale, în scris sau electronic.
- Instituția examinează sesizările în termen rezonabil, asigurând confidențialitatea și imparțialitatea procedurii.
- În cazul constatării încălcării drepturilor pacientului, instituția aplică măsurile corective necesare și informează pacientul cu privire la soluționarea sesizării.



8. Mecanisme de prevenție și control

8.1. Mecanisme de prevenire

- **Instruirea personalului** – toate categoriile de personal medical și nemedical participă la programe periodice de instruire privind respectarea drepturilor pacienților, confidențialitatea datelor și siguranța actului medical.
- **Protocolizare și standardizare** – instituția implementează POS pentru toate activitățile care implică interacțiunea cu pacienții, inclusiv consimțământul informat, tratamentele și comunicarea cu pacienții.
- **Informarea pacienților** – drepturile pacientului și modalitățile de sesizare sunt comunicate clar și accesibil, prin pagina web a instituției și panouri informative.
- **Misiuni de audit medical** – evaluarea periodică a proceselor și practicilor instituției pentru identificarea riscurilor de încălcare a drepturilor pacientului și corectarea acestora înainte de producerea incidentelor.

8.2. Mecanisme de control

- **Monitorizare internă** – conducerea instituției desemnează responsabili pentru verificarea respectării drepturilor pacienților și analiza periodică a modului de implementare a politicii.
- **Registrul sesizărilor și reclamațiilor** – toate sesizările primite de la pacienți sau reprezentanții lor legali sunt înregistrate, evaluate și soluționate conform procedurilor interne.
- **Audit și raportare** – evaluarea periodică a modului de respectare a drepturilor pacientului, inclusiv analiza incidentelor, reclamațiilor și măsurilor corective implementate.
- **Măsuri corective și disciplinare** – aplicarea unor măsuri adecvate, inclusiv revizuirea procedurilor, sancțiuni disciplinare sau instruire suplimentară, în cazurile în care se constată încălcarea drepturilor pacientului.
- **Evaluarea rezultatelor și îmbunătățirea continuă** – rezultatele monitorizării și controlului sunt analizate pentru ajustarea procedurilor, instruirea personalului și prevenirea repetării incidentelor.

9. Raportarea incidentelor și neregulilor

Instituția asigură existența unor mecanisme funcționale și accesibile prin care pot fi semnalate incidentele și neregulile ce țin de respectarea drepturilor pacienților, atât de către pacienți sau reprezentanții legali ai acestora, cât și de către personalul medical și nemedical.

Raportarea incidentelor și neregulilor se realizează prin canale instituționale oficiale, stabilite de instituție, care permit transmiterea informațiilor relevante necesare pentru identificarea situației semnalate și analiza acesteia.

Toate raportările primite sunt supuse unui proces de înregistrare și examinare, cu respectarea principiilor legalității, confidențialității, imparțialității și protecției drepturilor tuturor părților implicate.



Instituția analizează circumstanțele incidentelor și neregulilor raportate, identifică cauzele care au determinat apariția acestora și dispune, după caz, măsuri corective și preventive adecvate, în vederea remedierii situației și prevenirii producerii unor cazuri similare.

Pacientul sau reprezentantul său legal este informat, în condițiile legii, cu privire la rezultatul examinării raportării și la măsurile întreprinse, în măsura în care acest lucru este permis de cadrul normativ aplicabil.

Termenele de examinare și soluționare a raportărilor sunt stabilite în conformitate cu legislația în vigoare și procedurile interne ale instituției, asigurându-se un proces echitabil, transparent și eficient

10. Măsuri corective și sancțiuni

Aplicarea sancțiunilor și a măsurilor corective se realizează în conformitate cu legislația națională, regulamentele interne ale instituției și principiile fundamentale privind drepturile pacienților. Măsurile adoptate vor fi proporționale cu gravitatea abaterii, având ca scop principal remedierea situației, prevenirea repetării acesteia și asigurarea respectării drepturilor pacienților. Pe întreaga durată a procesului de sancționare, instituția garantează respectarea confidențialității tuturor părților implicate și protecția informațiilor referitoare la incident.

10.1. Măsuri corective

- **Revizuirea procedurilor** – ajustarea și actualizarea POS instituționale pentru prevenirea unor incidente similare.
- **Reinstruirea personalului** – organizarea de sesiuni de instruire suplimentară privind respectarea drepturilor pacientului și procedurile instituționale.
- **Monitorizarea suplimentară** – stabilirea unor controale suplimentare pentru a verifica aplicarea corectă a procedurilor și respectarea drepturilor pacienților.

10.2. Sancțiuni

- **Sancțiuni disciplinare** – avertisment scris, mustrare, reducerea drepturilor acordate personalului sau alte măsuri prevăzute de legislația muncii și regulamentele instituției.
- **Măsuri administrative** – aplicabile în cazul încălcărilor repetate sau grave, inclusiv sesizarea autorităților competente, conform cadrului legal național.
- **Măsuri remediale pentru pacient** – în cazul în care se constată încălcarea drepturilor pacientului, instituția poate dispune aplicarea unor măsuri remediale adecvate, menite să corecteze situația și să restabilească respectarea drepturilor acestuia. Aceste măsuri pot include, după caz, ajustarea planului de tratament, oferirea de suport suplimentar sau alte



intervenții necesare pentru compensarea efectelor produse și asigurarea continuității și calității actului medical.

11. Monitorizare și revizuire

Instituția va asigura monitorizarea continuă a implementării prezentei politici, care va viza respectarea drepturilor pacienților, inclusiv, dar fără a se limita la: respectarea confidențialității, aplicarea procedurilor de consimțământ informat și soluționarea reclamațiilor.

Rezultatele monitorizării vor fi raportate periodic conducerii instituției, conform procedurilor interne, iar eventualele deficiențe identificate vor fi corectate prin măsuri adecvate.

Prezenta politică va fi revizuită cel puțin o dată pe an sau ori de câte ori interveni modificări legislative sau organizaționale relevante, pentru a asigura actualitatea și eficacitatea acesteia.

12. Responsabilități instituționale

Conducerea instituției are responsabilitatea de a asigura implementarea efectivă a politicii, de a pune la dispoziție resursele necesare și de a supraveghea respectarea drepturilor pacienților.

Personalul medical și auxiliar este obligat să respecte drepturile pacienților, să furnizeze informații complete și corecte, precum și să răspundă prompt solicitărilor acestora.

Comitetul pentru etică (bioetică) are atribuția de a monitoriza respectarea drepturilor pacienților, de a soluționa plângerile și de a propune măsuri de îmbunătățire.

Fiecare angajat are responsabilitatea individuală de a aplica dispozițiile prezentei politici, inclusiv în ceea ce privește confidențialitatea, consimțământul informat și respectul față de pacient.

13. Dispoziții finale

Prezenta politică intră în vigoare la data adoptării sale de către conducerea instituției și se aplică tuturor angajaților acesteia.

Modificările și completările prezentei politici se comunică în mod oficial personalului, prin proceduri interne stabilite.

Prezenta politică se aplică în conformitate cu legislația națională în vigoare și standardele internaționale privind drepturile pacienților.

Nerespectarea prevederilor prezentei politici atrage răspunderea disciplinară, administrativă sau juridică, conform legislației aplicabile și regulamentelor interne ale instituției.