



REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
 Consiliul or. Criuleni
 IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI
 MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45
 e-mail: cscriuleni@ms.md

Ed.:1 Rev:0
 Exemplar: 23
 Data aplicării:
 09.12.25
 Pag.: 1/5

11.16

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND DREPTUL
 PACIENTULUI DE A MANIFESTA
 NEMULTUMIREA/MULTUMIREA PRIN EXAMINAREA
 PACIENTILOR

Cod: POS-SC-14

Titlu PO 84 DREPTUL PACIENTULUI DE A MANIFESTA NEMULTUMIREA/MULTUMIREA PRIN EXAMINAREA PACIENTILOR

1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele, prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	Rusu Elena	Specialist Subdiviziune Managementul Calității	Digitally signed by Rusu Elena Date: 2025.12.05 16:11:20 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova	
1.2	Verificat	Novițchi Tatiana	Șefa SMF1	Digitally signed by Novițchi Tatiana Date: 2025.12.08 13:15:44 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova	
1.3	Aprobat	Panico Violeta	Șefa IMSP C.S.M. Criuleni	Digitally signed by Panico Violeta Date: 2025.12.05 16:41:17 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova	

Data intrării în vigoare:	09.12.2025
Data reviziei:	2030



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND DREPTUL
PACIENTULUI DE A MANIFESTA
NEMULTUMIREA/MULTUMIREA PRIN EXAMINAREA
PACIENTILOR

Cod: POS-SC-14

2. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE ELECTRONIC EDIȚIA

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronică	Compartiment	Funcția
3.1	Aplicare	Varianta electronică transmisă prin email de serviciu	Conducerea	Șefa IMSP CS Criuleni
			CS, OMF, OS	Medici, asistente
3.2	Evidență	Varianta electronică transmisă prin email de serviciu	Subdiviziunea Managemental Calității	Specialist Subdiviziunea Managemental Calității

Insusit de			
Nume Prenume	Funcția	Semnatura	Data
Panico Violeta	Șefă CS Criuleni		
Novițchi Tatiana	Medic de familie		
Ogor Tatiana	Medic de familie		
Lupașco Ludmila	Medic de familie		
Clius Ala	Medic de familie		
Brînza Marin	Medic de familie		
Stahi Ala	Medic de familie		
Verlan Aliona	Medic de familie		
Balușel Larisa	Medic de familie		
Brînză Lidia	Medic de familie		
Voinescu Larisa	Medic de familie		
Vartic Larisa	Medic de familie		
Evtodiev Laurenția	Medic de familie		
Cebotari Ala	Medic de familie		
Reabaia Olesea	Medic de familie		
Grosu Corina	Medic de familie		
Olcenco Ecaterina	Medic de familie		
Rîbac Victoria	Medic de familie		
Moșneguț Maria	Medic pediatru		



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND DREPTUL
PACIENTULUI DE A MANIFESTA
NEMULTUMIREA/MULTUMIREA PRIN EXAMINAREA
PACIENTILOR

Cod: POS-SC-14

Vanica Nina	As.med.șef SMF nr.1		
Perciuleac Viorica	As.med.șef SMF nr.2		
Loghin Valentina	Asistentă medicală		
Bologa Larisa	Asistentă medicală		
Palamarcu Larisa	Asistentă medicală		
Pavlov Feodosia	Moașă		
Samoila Ludmila	Asistentă medicală		
Samoil Maria	Asistentă medicală		
Climenciuc Iulia	Asistentă medicală		
Samoil Victoria	Asistentă medicală		
Boșcanean Eugenia	Asistentă medicală		
Sclifos Elena	Asistentă medicală		
Platon Ana	Asistentă medicală		
Ciocan Angela	Asistentă medicală		
Edlovscăia Raisa	Asistentă medicală		
Ojog Tatiana	Asistentă medicală		
Greco Maria	Asistentă medicală		
Dobrovolschi Eugenia	Asistentă medicală		
Chetrea Natalia	Asistentă medicală		
Grier Angela	Asistentă medicală		
Bețco Angela	Asistentă medicală		
Ursu Eugenia	Asistentă medicală		

MOTIVAȚIE

- Obligația de a respecta dreptul pacientului de a-și manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor.
- o creștere a satisfacției pacientului,
- o creștere a satisfacției medicului de la rezultatul interacțiunii cu un pacient concret, dar și din practicarea nemijlocită a profesiei,
- o reducere a plângerilor de malpraxis,
- o reducere a costurilor pentru sănătate, etc.

2. SCOP

Măsuri de prevenire a conflictului dintre medic și pacient:

1. Asumarea strategiei de îngrijire axate pe pacient, nu pe boală: - angajarea într-un proces continuu de înțelegere a perspectivei, nevoilor, emoțiilor și îngrijorărilor pacientului; - identificarea motivelor emoționale, sociale, biologice din spatele comportamentului pacientului; - respectarea



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND DREPTUL
PACIENTULUI DE A MANIFESTA
NEMULTUMIREA/MULTUMIREA PRIN EXAMINAREA
PACIENTILOR

Cod: POS-SC-14

Vanica Nina	As.med.șef SMF nr.1	✓	
Perciuleac Viorica	As.med.șef SMF nr.2	✓	
Loghin Valentina	Asistentă medicală	✓	
Bologa Larisa	Asistentă medicală	✓	
Palamarciuc Larisa	Asistentă medicală	✓	
Pavlov Feodosia	Moașă	✓	
Samoila Ludmila	Asistentă medicală	✓	
Samoil Maria	Asistentă medicală	✓	
Climenciuc Iulia	Asistentă medicală	✓	
Samoil Victoria	Asistentă medicală	✓	
Boșcanean Eugenia	Asistentă medicală	✓	
Sclifos Elena	Asistentă medicală	✓	
Platon Ana	Asistentă medicală	✓	
Ciocan Angela	Asistentă medicală	✓	
Edlovscaia Raisa	Asistentă medicală	✓	
Ojog Tatiana	Asistentă medicală	✓	
Greco Maria	Asistentă medicală	✓	
Dobrovolschi Eugenia	Asistentă medicală	✓	
Chetrean Natalia	Asistentă medicală	✓	
Grier Angela	Asistentă medicală	✓	
Bețco Angela	Asistentă medicală	✓	
Ursu Eugenia	Asistentă medicală	✓	

MOTIVAȚIE

- Obligația de a respecta dreptul pacientului de a-și manifesta nemulțumirea/mulțumirea prin examinarea petițiilor.
- o creștere a satisfacției pacientului,
- o creștere a satisfacției medicului de la rezultatul interacțiunii cu un pacient concret, dar și din practicarea nemijlocită a profesiei,
- o reducere a plângerilor de malpraxis,
- o reducere a costurilor pentru sănătate, etc.

2. SCOP

Măsuri de prevenire a conflictului dintre medic și pacient:

1. Asumarea strategiei de îngrijire axate pe pacient, nu pe boală: - angajarea într-un proces continuu de înțelegere a perspectivei, nevoilor, emoțiilor și îngrijorărilor pacientului; - identificarea motivelor emoționale, sociale, biologice din spatele comportamentului pacientului; - respectarea



**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND DREPTUL
PACIENTULUI DE A MANIFESTA
NEMULȚUMIREA/MULȚUMIREA PRIN EXAMINAREA
PACIENTILOR**

Cod: POS-SC-14

demnității pacientului (a valorilor, priorităților și principiilor acestuia); - anticiparea unor conflicte potențiale, prin examinarea istoriei interacțiunii cu anumiți pacienți;
2. Dezvoltarea abilităților de inteligență emoțională, în mod particular, reflectarea/conștientizarea supra propriilor valori, priorități, particularități care pot fi motive ale unui conflict.

INTRODUCERE / DEFINIȚIE

Conflictul este o parte indispensabilă a existenței umane, derivat din diversitatea naturală, psihoemoțională și socială a oamenilor. El se referă la dezacorduri și neînțelegerile care pot să apară între oameni în procesul interacțiunilor lor. Conflictul de obicei debutează atunci când o parte percepe că cealaltă parte a fost frustrantă în raport cu ea. Relația dintre medic și pacient fiind o relație interumană, de asemenea, nu poate fi scutită de situații conflictuale. În activitatea medicală conflictele pot varia de la dezacorduri ușoare la marile controverse, care pot duce la litigii sau violență. Conflictele pot avea efecte negative asupra eficienței activității medicale și îngrijirii pacienților. De aceea, este nevoie de măsuri de prevenire a lor și tactici de soluționare a lor, atunci când ele sunt inevitabile sau în derulare.

DOMENIU DE APLICARE

IMSP CS Criuleni

GLOSAR

- Neaplicabil.

ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Responsabil de proces – Directorul aprobă procedura.

Echipa de proces – Șefii SMF, specialist principal AMMC, managerii, șefii de secții, șefii de subdiviziuni, juriștii.

DESCRIEREA PROCEDURII

Pacientul are dreptul să se plângă oricând a suferit un prejudiciu sau o leziune în mod nejustificat, precum are și dreptul de a cere explicații. Dreptul de a se plânga și/ sau recursul în judecată este definit de legislația generală. Cu toate acestea, acest drept se articulează în mod special și în contextul sănătății, de asemenea. Constituția Republicii Moldova³³ include un șir de articole care prevăd dreptul cetățenilor de a-și manifesta nemulțumirea. Orice persoană are dreptul la satisfacție efectivă, din partea instanțelor judecătorești competente, împotriva actelor, care violează drepturile, libertățile și interesele sale legitime. Cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate numai în numele semnatarilor, iar organizațiile legal constituite au dreptul să adreseze petiții exclusiv în numele colectivelor pe care le reprezintă. Oricare persoană care se consideră vătămată într-un drept al său, recunoscut de lege, de către o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluționarea în termenul legal a unei cereri, are dreptul de a se adresa instanței de contencios administrativ competente pentru a obține anularea actului, recunoașterea dreptului pretins și repararea pagubei ce i-a fost cauzată³⁴. Legislația în vigoare³⁵ determină modalitatea de examinare a petițiilor cetățenilor Republicii Moldova, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor, în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor lor legitime. Petiționarul, care nu este satisfăcut de răspunsul primit la cererea prealabilă sau nu a primit un răspuns în termenul stabilit de lege, este în drept să sesizeze instanța de contencios administrativ competentă.

Persoana poate ataca acțiunile și hotărârile nelegitime ale organelor de stat și ale factorilor de decizie, care i-au prejudiciat sănătatea. În cazul stării nesatisfăcătoare a sănătății în urma unei asistențe medicale necorespunzătoare, lucrătorii medicali trebuie să ia în considerare și să respecte dreptul pacientului, de a cere efectuarea, în modul stabilit, a unei expertize profesionale, precum și repararea prejudiciului moral și material ce i s-a adus³⁶. Pacientul are dreptul la asistența avocatului sau a unui alt reprezentant în scopul protecției intereselor sale; informație privind rezultatele examinării plângerilor și solicitărilor; atacare, pe cale extrajudiciară și judiciară, a acțiunilor lucrătorilor medicali și ale altor prestatori ai serviciilor de



**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND DREPTUL
PACIENTULUI DE A MANIFESTA
NEMULȚUMIREA/MULȚUMIREA PRIN EXAMINAREA
PACIENTILOR**

Cod: POS-SC-14

sănătate, precum și a funcționarilor responsabili de garantarea asistenței medicale și a serviciilor aferente, în volumul și modul prevăzut de legislație. Pacientul are dreptul de a ataca acțiunile prestatorilor de servicii de sănătate. Pacientul se poate adresa cu o plângere împotriva acțiunilor prestatorilor serviciilor de sănătate în cazurile în care acțiunile acestora au dus la lezarea drepturilor individuale ale pacientului, precum și acțiunile și deciziile autorităților publice și ale persoanelor cu funcție de răspundere care au condus la lezarea drepturilor lui sociale stabilite de legislație. Realizarea protecției drepturilor pacientului se asigură pe cale extrajudiciară și judiciară, în conformitate cu legislația³⁷.

- **IMPORTANT!** Instituția oferă diferite căi de colectare a opiniilor pacienților cu privire la satisfacția/insatisfacția pentru asistența medicală primită (boxe de sugestii, registre de reclamații, linia verde, e-mail, pagina web.) Aceste instrumente sunt vizibile, ușor accesibile și promovate pe larg de către instituție cu mesaje de încurajare către pacienți de a participa activ la evaluarea calității serviciilor primite.
- Instituția are angajată persoană (ofițer de presă) care asigură comunicarea externă cu populația, reprezentanții mass media, care răspunde la linia verde a instituției și monitorizează activitatea paginii web a instituției.

Recomandări pentru rezolvarea conflictului dintre medic și pacient:

1. Luarea unei poziții calme și de încurajare a pacientului în exprimarea nemulțumirilor.
2. Renunțarea la formulări care implică judecare, moralizare, critică.
3. Axarea pe comportamentul pacientului și nu pe personalitatea lui.
4. Declararea limbajului și comportamentului abuziv ca fiind inadmisibile, într-o formă calmă, în cazurile când aceasta nu va duce la escaladarea conflictului.³⁵
5. Restabilirea distanței/spațiului personal prin îndepărtarea de pacient, dacă acesta a fost încălcat.
6. Apelarea la ajutorul colegilor pentru elaborarea unui plan nou de îngrijiri al pacientului nemulțumit.
7. Întreruperea prestării serviciilor în cazul pacienților violenți, care pun în pericol securitatea medicului și a altor pacienți.

DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- ³²Codul Cadru de Etică (Deontologic) al lucrătorului medical și farmacistului.
- ³³ Art.20, 26, 52.
- ³⁴ Legea contenciosului administrativ nr. 793 din 10.02.2000
- ³⁵ Legea nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare.
- ³⁶ Legea ocrotirii sănătății nr. 411-XIII din 28.03.1995, art. 19, 36.
- ³⁷ Legea nr.263-XVI din 27.10.2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului, art 15.

Ordinea de zi:

Studierea Operațiunilor Standard (POS) aplicate în domeniul medical.

În cadrul conferinței au participat 40 asistenți medicali de familie.

POS au fost studiate și au fost citite de către șeful secției: Novîțchi Tatiana.

POS Comunicarea și consilierea pacienților.

POS Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi.

POS Comunicarea pacientului a unui diagnostic grav sau a unei vești proaste.

POS Obținerea consimțământului informat al pacientului prin intervențiile medicale cu risc sporit.

POS Obținerea refuzului cu privire la actul medical al pacientului.

POS Sesizarea organelor competente responsabile de protecția copilului și a pacienților fără capacitatea de decizie.

POS Dreptul pacientului la evaluare și managementul durerii.

POS Securitatea, confidențialitatea și integritatea informațiilor.

POS Dreptul pacientului de a-și manifesta mulțumirile, nemulțumirile în cartea de reclamații.

POS Relațiile cu publicul (purtători de cuvânt, pliante, media).

POS Cauzele ce pot duce la vătămări corporale prin cădere, lovire.

POS Consultarea Comitetului de Bioetică și Deontologie.

POS Depistarea și evaluarea complicațiilor medicale.

POS Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților.

POS Prevenirea și raportarea cazurilor de hărțuire sexuală la locul de muncă.

POS Instruirea anuală a angajaților: gestionarea riscurilor, riscurile de corupție.

POS Sistemele de alimentație cu apă, energie electrică, gestionare a deșeurilor.

POS Relație cu publicul (purtători de cuvânt, media).

POS Securitatea, confidențialitatea și integritatea.

POS Înregistrările clinice pentru fiecare pacient examinat sau tratat, în fișele medicale a pacienților.

POS Identificarea corectă a pacientului, confirmarea diagnosticului, justificarea tratamentului prescris.

POS Evaluarea sistematică a conținutului și calității întregirilor.

POS acumularea, informarea, transmiterea datelor către instituțiile interesate.

POS Creșterea nivelului de satisfacție a pacienților și angajaților.

POS Realizarea proceselor însoțite de riscuri.

POS Managementul riscurilor.