



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.: 1/9

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND
COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR
ALOLINGVI

Cod: POS-SJ-25

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR ALOLINGVI

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 Subdiviziunea Managementul Calității	Digitally signed by Rusu Elena Date: 2025.12.09 15:41:12 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova	
1.2	Verificat	Novițchi Tatiana	Șefa SMF1	MOLDOVA EUROPEANĂ Digitally signed by Novițchi Tatiana Date: 2025.12.09 16:08:21 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova	
1.3	Aprobat	Panico Violeta	Șefa IMSP CS Criuleni	MOLDOVA EUROPEANĂ Digitally signed by Panico Violeta Date: 2025.12.09 16:04:36 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției /reviziei ediției
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND
COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR
ALOLINGVI

Cod: POS-SJ-25

3. 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

Prezenta procedură se distribuie electronic prin intermediul poștei electronice de serviciu către toți salariații IMSP CS Criuleni. Medicii din cadrul OMF, OS sunt desemnați responsabili pentru diseminarea procedurii către salariații din subordine.

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		
Baluțel 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		

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND
COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR
ALOLINGVI


Cod: POS-SJ-25

Olcenco Ecaterina	Medic de familie	<i>Olcenco</i>	
Rîbac Victoria	Medic de familie	<i>Rîbac</i>	
Moșneguț Maria	Medic pediatru	<i>Moșneguț</i>	
Vanica Nina	As.med.șef SMF nr.1	<i>Vanica</i>	
Perciuleac Viorica	As.med.șef SMF nr.2	<i>Perciuleac</i>	
Loghin Valentina	Asistentă medicală	<i>Loghin</i>	
Bologa Larisa	Asistentă medicală	<i>Bologa</i>	
Palamarciuc Larisa	Asistentă medicală	<i>Palamarciuc</i>	
Carp Larisa	Asistentă medicală	<i>Carp</i>	
Samoila Ludmila	Asistentă medicală	<i>Samoila</i>	
Samoil Maria	Asistentă medicală	<i>Samoil</i>	
Climenciuc Iulia	Asistentă medicală	<i>Climenciuc</i>	
Grigoriev Natalia	Asistentă medicală	<i>Grigoriev</i>	
Boșcanean Eugenia	Asistentă medicală	<i>Boșcanean</i>	
Panuța Lidia	Asistentă medicală	<i>Panuța</i>	
Platon Ana	Asistentă medicală	<i>Platon</i>	
Morarescu Tatiana	Asistentă medicală	<i>Morarescu</i>	
Edlovscăia Raisa	Asistentă medicală	<i>Edlovscăia</i>	
Ojog Tatiana	Asistentă medicală	<i>Ojog</i>	
Grecu Maria	Asistentă medicală	<i>Grecu</i>	
Dobrovolschi Eugenia	Asistentă medicală	<i>Dobrovolschi</i>	
Chetrean Natalia	Asistentă medicală	<i>Chetrean</i>	
Grier Angela	Asistentă medicală	<i>Grier</i>	
Bețco Angela	Asistentă medicală	<i>Bețco</i>	
Ursu Eugenia	Asistentă medicală	<i>Ursu</i>	

4. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură operațională stabilește principiile, acțiunile și responsabilitățile necesare pentru asigurarea unei comunicări eficiente și accesibile cu pacienții care se adresează în IMSP CS Criuleni, subdiviziunile ei care:

- nu înțeleg sau nu vorbesc limba română (alolingvi);
- prezintă deficiențe de auz, vâz, vorbire sau alte necesități speciale care pot afecta înțelegerea

	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.: 4/9
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR ALOLINGVI	Cod: POS-SJ-25

și interacțiunea.

Scopul este de a garanta accesul echitabil și nediscriminatoriu la servicii, comunicarea clară și adaptată capacităților fiecărui beneficiar, precum și menținerea calității serviciilor medicale prestate și a respectului pentru demnitatea umană.

Prezenta procedură vizează:

- Personalul medical și auxiliar cu rol în interacțiunea directă cu pacienții;
- Personalul de la recepție, informare și colectare probelor;

Aceasta oferă cadrul general de organizare și intervenție pentru asigurarea unei comunicări adaptate, și poate fi detaliată prin acțiuni specifice la nivel local, în funcție de particularitățile populației deservite.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

Procedura operațională este obligatorie pentru toți angajații IMSP Centrul de sănătate, OMF, OS, cabinete de de triaj, proceduri ș.a.

Persoanele nou angajate în funcțiile și subdiviziunile enumerate mai sus sunt obligate să ia cunoștință și să respecte prevederile acestei proceduri la etapa numirii în funcție.

DOCUMENTELE DE REFERINȚĂ, APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE:

6.1. Reglementări internaționale:

Nu se aplică

6.2. Reglementări naționale:

- Ordin nr. 425 din 20.03.2018 Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților;
- Ghidul privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților

6.3. Reglementări secundare:

- Ordin nr. 435 din 22.03.2018 Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient;
- HG nr.192 din 24.03.2017 Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucratorului medical și al farmacistului
- Legea nr. 264 din 27.10. 2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Legea ocrotirii sănătății Nr.411-XII din 28.03.1995;
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală Nr.1585-XII din 27.02.1998;
- Legii nr. 263 din 27.10. 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;

6.4. Reglementări interne:

Regulamentul intern al instituției

Accesul la informațiile medicale personale, obținerea acordului informat

6.5. Alte documente



7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMINILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Comunicarea	Este un ansamblu de acțiuni care au în comun transmiterea de informații sub formă de mesaje,
7.1.2.	Consilierea	Este o relație bazată pe sprijin și înțelegere, care presupune comunicare, toleranță, ascultare și găsirea unei soluții la problema respectivă
7.1.3	Empatia	Este capacitatea de a înțelege rațional ceea ce pacientul simte emoțional, deci, e diferită de simpatie, care presupune implicare emoțională.
7.1.4	Pacient alolingv	persoană care nu vorbește sau nu înțelege limba română și care utilizează o altă limbă ca limbă maternă sau preferată în comunicare. Această situație poate afecta înțelegerea mesajelor medicale și a consimțământului informat.
7.1.5	Pacient cu necesități speciale	persoană care prezintă deficiențe de auz, vâz, vorbire, limitări motorii sau alte limitări care pot afecta capacitatea de a primi, înțelege sau transmite informații necesare într-o manieră obișnuită.
7.1.6	Comunicare accesibilă	totalitatea metodelor, mijloacelor și adaptărilor utilizate pentru a facilita înțelegerea mesajelor de către persoane cu bariere lingvistice sau funcționale. Poate include: limbaj simplificat, traducere, interpretare, limbaj mimico-gestual, materiale vizuale, scrise sau electronice adaptate.
7.1.7	Barieră de comunicare	Orice obstacol care împiedică transmiterea sau înțelegerea corectă a informațiilor, din cauza diferențelor de limbă, dizabilități sau alte limitări funcționale.


7.2. Abrevieri ale termenilor :

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	PO	Procedura operațională
2	PG	Procedura generală
3	PM	Personal medical
4	HG	Hotărârea Guvernului

8. DESCRIEREA PREZENTEI PROCEDURI OPERAȚIONALE

8.1. Generalități

Comunicarea eficientă cu beneficiarii alolingvi și cu necesități speciale (deficiențe de auz, vâz, vorbire sau alte limitări funcționale) este esențială pentru furnizarea unor servicii sigure, echitabile

	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.: 6/9
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR ALOLINGVI	Cod: POS-SJ-25

și centrate pe beneficiar.

Respectarea dreptului la informare, înțelegere și exprimare a consimțământului informat este o obligație legală și etică a personalului IMSP CS Criuleni.

7.2. Identificarea cazului

La prezentarea beneficiarului la registratură, personalul:

- observă sau constată direct dificultăți de comunicare (verbale, scrise, auditive, vizuale);
- identifică dacă persoana nu înțelege limba română sau utilizează exclusiv o altă limbă (în afară de limba rusă, care este cunoscută de majoritatea populației);
- în cazul beneficiarului cu deficiențe, se observă dificultatea în recepționarea sau exprimarea informației.

Dacă există semne evidente de barieră lingvistică sau funcțională, se aplică prevederile prezentei proceduri.

7.3. Comunicarea cu beneficiarii alolingvi

În cazul beneficiarilor care nu înțeleg limba română (nici rusă):

- Se întreabă limba preferată de comunicare;
- Se implică un însoțitor sau colaborator care cunoaște limba respectivă, dacă este posibil;
- Se pot utiliza aplicații informatice de traducere (ex.: Google Translate, Microsoft Translator);
- Se folosesc materiale explicative în limbi alternative (dacă sunt disponibile);
- Se utilizează limbaj simplificat, clar și fraze scurte;
- Se verifică înțelegerea informației prin întrebări de clarificare.

7.4. Comunicarea cu beneficiarii cu deficiențe de auz

- Se folosesc mesaje scrise clare și concise (pe hârtie sau dispozitive electronice);
- Se aplică strategii vizuale (gesturi, pictograme dacă există) pentru a transmite pașii procedurii;
- Se evită vorbirea grăbită și se păstrează contactul vizual;
- Se verifică constant înțelegerea informației.
- Se utilizează un interpret în limbajul mimico-gestual, dacă așa personal există în cadrul subdiviziunii;

7.5. Comunicarea cu beneficiarii cu deficiențe de vâz

- Se descriu verbal pașii procedurii, spațiul și acțiunile care urmează;
- Se asigură însoțire în spațiile IMSP în care pacientul se deplasează.


7.6. Comunicarea cu beneficiarii cu deficiențe de vorbire

- Se oferă hârtie și pix sau dispozitiv electronic pentru scris/mesaje;
- Se utilizează aplicații de comunicare asertivă (dacă sunt disponibile);
- Se acceptă utilizarea semnelor, gesturilor sau altor modalități alternative de exprimare;

Personalul păstrează calmul, respectă ritmul beneficiarului de servicii și oferă sprijin activ.

Subdiviziunile IMSP pot elabora instrumente vizuale, fișe bilingve, liste de colaboratori lingvistici sau protocoale locale pentru sprijin în comunicare;

4. Echipamente, materiale și resurse necesare

	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.: 7/9
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR ALOLINGVI	Cod: POS-SJ-25

Tehnologie și echipamente electronice

- Telefon mobil sau tabletă pentru aplicații de traducere;
- Calculator cu acces la internet (pentru folosirea aplicațiilor web de traducere/interpretare);
- Acces la internet stabil și securizat, pentru folosirea platformelor de comunicare;
- Stație de încărcare sau pentru dispozitivele mobile de la ghișeu.

Aplicații software și instrumente de traducere/interpretare

- Aplicații de traducere: Google Translate, Microsoft Translator, etc. sau linkuri rapide către platforme online de traducere;
- Listă cu persoane-resursă (colegi/colaboratori) care cunosc limbi străine frecvent întâlnite (în cadrul ANSP sunt vorbitori în engleză, franceză, rusă, alt).

Materiale tipărite și de comunicare alternativă

- Fișe informative simplificate în limbi frecvent utilizate (engleză, rusă, ucraineană, etc.);
- Blocnotes/foi și pixuri pentru comunicare scrisă (cu pacienți cu deficiență de auz/vorbire);
- Instrucțiuni tipărite pentru personalul ghișeului privind pașii procedurali Anexa 1;

8.2. Documente utilizate :

Cadrul normativ existent.

8.3. Resurse necesare

8.3.1 Resurse materiale:

8.3.2 Resurse umane: tot personalul medical și nonmedical

8.3.3 Resurse financiare : conform bugetului

8.3.4 Resurse nemateriale:

Educarea și formarea profesională continuă

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Responsabil de proces

– Medic de familie


+ asistenta medicală

+ psiholog

+ personalul de la registratură

Asistenta medicală

- Înregistrează pacientul;

	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.: 8/9
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR ALOLINGVI	Cod: POS-SJ-25

10. Anexe, înregistrări , arhivări:

Anexa 1

MINI-FIȘĂ DE ACȚIUNE RAPIDĂ
Interacțiunea cu beneficiari alolingvi sau cu necesități speciale

1. Observă și identifică dacă există barieră de comunicare:

- Nu înțelege limba română/rusă?
- Are dificultăți evidente de vorbire, auz sau vază?

2. Abordează politicos și întrebă deschis:

- ”În ce limbă preferați să comunicăm?”
- ”Aveți nevoie de ajutor pentru a înțelege explicațiile?”
(Spune clar că vrei să ajuți)

3. Acționează în funcție de tipul barierei:

a) Pacient alolingv:

- Folosește aplicații de traducere (ex.: Google Translate, Microsoft Translator);
- Solicită ajutorul unui coleg vorbitor de limbă relevantă;
- Vorbește clar, rar, cu cuvinte simple.

b) Deficiență de auz:

- Scrie mesajele pe hârtie sau pe telefon;
- Utilizează limbaj mimico-gestual de bază (gesturi simple);
- Menține contact vizual;
- Fii răbdător și oferă timp pentru reacție.

c) Deficiență de vază:

- Descrie verbal fiecare pas al procesului;
- Oferă asistență la deplasare;
- Spune ce se întâmplă și unde se află pacientul, nu te baza pe indicatoare vizuale.

d) Deficiență de vorbire:

- Îndeamnă pacientul să scrie sau să folosească telefonul;
- Pune întrebări cu răspuns simplu (da/nu);
- Fii răbdător și încurajator;
- Nu termina propozițiile în locul pacientului.

4. Informează superiorul dacă:

- Ai nevoie de sprijin suplimentar;
- Nu reușești să comunici eficient;
- Beneficiarul refuză comunicarea sau înțelegerea.

IMSP Centrul de Sănătate Criuleni	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR ALOLINGVI	Ediția: I Nr.de ex.:
	Cod: P.O.S - 25	Revizia: - 0 Nr.de ex.:
		Exemplar nr.: 1

11. CUPRINS

Numarul componen ței în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta - Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.	1
2	Situatia edițiilor și a reviziilor in cadrul edițiilor	1
3	Lista de difuzare,domeniul de aplicare	2
4	Scopul procedurii	2
6	Documente de referința	3
7	Definitii și abrevieri,definitia termenilor	3
8	Descrierea activității	4-5
9	Responsabilități	5
10	Anexe, formulare, înregistrări, arhivări	6
11	Cuprinsul	7