

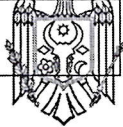
	REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII Consiliul or. Criuleni IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 e-mail: cscriuleni@ms.md	Ed.:1 Rev:0 Exemplar: 23 Data aplicării: 09.12.25 Pag.: 1/7
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uși calității înregistrărilor	Cod: POS-CC-05/119


PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uși calității înregistrărilor

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 a Managementul Calității serviciilor medicale	Digitally signed by Rusu Elena Date: 2025.12.09 15:41:58 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	
1.2	Verificat	Novițchi Tatiana	Șefa SMF1	Digitally signed by Novițchi Tatiana Date: 2025.12.09 16:09:16 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	
1.3	Aprobat	Panico Violeta	Șefa IMSP CS Criuleni	Digitally signed by Panico Violeta Date: 2025.12.09 15:05:13 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR





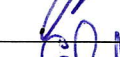

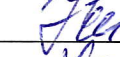


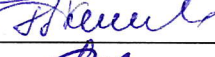





Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției /reviziei ediției
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			

	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.: 2/7	
PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uiși calității înregistrărilor		Cod: POS-CC-05/119	

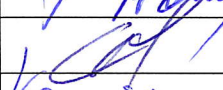
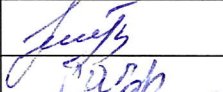
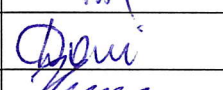
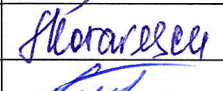
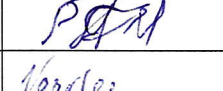
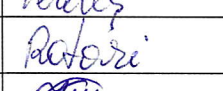



3. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA

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		
Rîbac Victoria	Medic de familie		
Olcenco Ecaterina	Medic de familie		
Grosu Corina	Medic de familie		
Reabaia Olesea	Medic de familie		
Cebotari Ala	Medic de familie		
Evtodiev Laurenția	Medic de familie		
Vartic Larisa	Medic de familie		
Voinescu Larisa	Medic de familie		
Brînză Lidia	Medic de familie		
Baluțel Larisa	Medic de familie		
Verlan Aliona	Medic de familie		
Stahi Ala	Medic de familie		
Brînză Marin	Medic de familie		
Clius Ala	Medic de familie		

	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
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uși calității înregistrărilor	Exemplar: 23	Data aplicării: 09.12.25
		Cod: POS-CC-05/119	

Lupașco Ludmila	Medic de familie		
Ogor Tatiana	Medic de familie		
Novițchi Tatiana	Medic de familie		
Moșneguț Maria	Medic pediatru		
Vanica Nina	As.med.șef SMF nr.1		
Perciuleac Viorica	As.med.șef SMF nr.2		
Grigoriev Natalia	Asistentă medicală		
Climenciuc Iulia	Asistentă medicală		
Samoil Maria	Asistentă medicală		
Samoila Ludmila	Asistentă medicală		
Carp Larisa	Asistentă medicală		
Palamarciuc Larisa	Asistentă medicală		
Bologa Larisa	Asistentă medicală		
Loghin Valentina	Asistentă medicală		
Doni Natalia	Asistentă medicală		
Iliescu Olga	Asistentă medicală		
Grițco Silvia	Asistentă medicală		
Morarescu Tatiana	Asistentă medicală		
Ternovețcaia Maria	Asistentă medicală		
Chisnenco Eughenia	Asistentă medicală		
Postolachi Aliona	Asistentă medicală		
Verdeș Tamara	Asistentă medicală		
Rotari Alina	Asistentă medicală		
Vieri Tatiana	Asistentă medicală		
Ursu Evghenia	Asistentă medicală		

	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.: 4/7
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uiși calității înregistrărilor	Cod: POS-CC-05/119

MOTIVAȚIE

Asigurarea unui proces standardizat pentru evaluarea periodică a calității și corectitudinii înregistrărilor din documentația medicală, în vederea îmbunătățirii actului medical și respectării normelor legale.

Stabilirea unei metodologii clare și unitare de efectuare a evaluării sistematice a conținutului și calității înregistrărilor (**auditului medical intern**). Procedura descrie cerințele, responsabilitățile și modalitățile de punere în aplicare a auditului medical intern și oferă protecție și instruirea personalului medical implicat.

2. SCOP

Coordonarea și asigurarea funcționalității operaționale și dezvoltării sistemului instituțional de control prin promovarea bunelor practici din instituție pentru:

- Identificarea și rezolvarea problemelor apărute în procesul de prestare a serviciilor;
- Determinarea dacă cunoștințele, abilitățile și resursele existente sunt utilizate adecvat;
- Măsurarea performanțelor și propunerea măsurilor corective atunci, când performanțele sunt slabe;
- Fortificarea capacităților instituției medico-sanitare în prestarea serviciilor calitative și sigure.

3. INTRODUCERE / DEFINIȚIE

Evaluarea conținutului și calității înregistrărilor (**auditul medical**) reprezintă evaluarea activității practice/procesului real de prestare a serviciilor medicale în raport cu referințele/actele normative de standardizare a serviciilor de sănătate.

Documentație medicală: totalitatea documentelor care reflectă starea de sănătate, diagnosticul, tratamentul și evoluția pacientului.

Evaluare sistematică: revizuirea periodică, structurată a documentației pentru a verifica completitudinea, corectitudinea și conformitatea.

Auditul medical intern planificat este efectuat în conformitate cu planul anual de activitate al grupului de audit, la intervale stabilite, care permite să verifice și să aprecieze dacă activitatea și rezultatele activității instituției corespund scopului și dacă sunt implementate normele în vigoare.


Auditul medical intern neplanificat este efectuat la primirea unor reclamații privind calitatea serviciilor prestate, la variațiile excesive și neargumentate de practici, la creșterea chestiunilor pentru servicii, etc.

În cazul serviciilor medicale calitatea se referă în egală măsură la creșterea satisfacției pacientului/utilizatorului, la auditul profesional și la îmbunătățirea eficienței sau reducerea costurilor.

Calitatea poate fi privită ca o „umbrelă” pentru îmbunătățirea performanțelor prestatorilor și activității personalului, care în final are ca scop creșterea satisfacției pacienților și a eficienței serviciilor.

Calitatea serviciilor medicale poate fi obținută numai în condițiile când sunt îndeplinite concomitent anumite caracteristici, cum ar fi:

- **accesibilitatea**, adică ușurința cu care pacientul poate obține serviciul medical de care are nevoie, în momentul când apare această nevoie;
- **adecvarea**, adică corelarea asistenței medicale acordate cu starea pacientului;
- **echitatea**, ceea ce înseamnă asigurarea asistenței medicale de bază, pentru toți indivizii;
- **eficiența**, adică gradul în care asistența medicală primită are efectul scontat, cu un minimum de

	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.: 5/7
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uiși calității . înregistrărilor	Cod: POS-CC-05/119

efort și de cheltuieli;

- **eficacitate**, corectitudinea acordării serviciului medical și lipsa de erori, în funcție de nivelul de cunoștințe și de tehnologia existentă;
- **continuitatea**, adică măsura în care serviciile medicale de care au nevoie pacienții sunt coordonate între medici/organizații de la diferite niveluri de asistență medicală;
- **implicarea pacienților** în adoptarea deciziilor medicale, ceea ce reprezintă gradul în care pacienții sau reprezentanți acestora sunt implicați în procesul de luare a deciziilor în legătură cu propriile probleme de sănătate și gradul în care aceștia sunt satisfăcuți de asistența medicală ce le-a fost acordată;
- **siguranța mediului de îngrijire**, adică lipsa de pericol a mediului în care se acordă îngrijirea;

Legislație primară

SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 – Sistem de management al calității.

Principii fundamentale și cerințe de bază:

- Politica Națională de sănătate a RM, aprobată prin HG nr.866 din 06.08.2007;
- Strategia Națională de Sănătate „Sănătate 2030” din 23 iunie 2023.

Reglementări naționale

- Ordinul Ministerului Sănătății nr.915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management a calității serviciilor medicale”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.569 din 11.07.2011 „Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor calității asistenței medicale”;
- Ordinul Ministerului Finanțelor nr.189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public”.

4. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către secțiile medicină de familie, medicii specialiști de profil, laborator, cabinet ecografie, secție imagistică, diagnostic funcțional, serviciu reabilitare medicală și medicină fizică din cadrul CS Criuleni și alte subdiviziuni medicale și personalului implicat în completarea și gestionarea documentației medicale.
în vederea creșterii calității serviciilor medicale.

5. GLOSAR

■

ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Responsabil de proces – șefii SMF, specialista principala AMMC, managerii, șefii secției, șefii serviciilor.

Echipa de proces – Medicul specialist/Medicul de familie/asistenta medicală.

Comisia de evaluare a documentației medicale: efectuează analiza lunară/trimestrială conform unui plan aprobat.

- Coordonatorul POS: organizează activitatea comisiei și întocmește rapoartele de evaluare.

- Personalul medical: răspunde de completarea corectă și la timp a documentației aferente fiecărui pacient.

	REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII	Ed.:1	Rev:0
	Consiliul or. Criuleni	Exemplar: 23	
	IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI	Data aplicării: 09.12.25	
	MD-4801, or. Criuleni str.Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 e-mail: cscriuleni@ms.md	Pag.: 6/7	
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uiși calității înregistrărilor	Cod: POS-CC-05/119	

DESCRIEREA PROCEDURII

Auditul calității este un examen metodic și independent cu scopul de a stabili dacă activitățile și rezultatele referitoare la calitate respect dispozițiile și standardele prestabilite, dacă acestea sunt aplicate eficient și sunt apte să conducă la realizarea obiectivelor.

Auditul calității reprezintă o succesiune de activități bazate pe documente scrise ce constau în investigații, verificări, examinări, evaluări ale planurilor, programelor, sistemelor calității, pentru a stabili măsura în care acestea au fost corect elaborate și implementate, în concordanță cu cerințele specificate în domeniu.

Obiectivele auditului calității:

1. Verifică existența unor proceduri și sisteme de ucru care să asigure realizarea calității.
2. Verifică dacă procedurile de lucru corespund standardelor existente în domeniu.
3. Verifică aplicarea corectă a acestor proceduri.
4. Verifică măsura în care realizările efective corespund măsurilor prestabilite.

Această metodă poate fi utilizată atât pentru evaluarea internă, cât și prin auditul extern- care este realizat de către organisme neutre specializate.

Evaluarea conținutului și calității înregistrărilor se efectuează lunar de către manager, șeful secției medicina de familie, asistentele superioare.

Documente supuse evaluării: Fișa personală a gravidei (F.111/e), copiilor până la 1 an (F.112/e), a pacienților cu patologii cronice-Fișa F-025-e, Registrele 1-02/r, 1-03/r, 036/e, asistentele superioare medicină de familie vor verifica lunar fișele 112/e-2 etc..

Criterii de evaluare:

Completitudinea informațiilor (date de identificare, diagnostic, tratament)

- Claritatea și lizibilitatea scrisului
- Utilizarea codificării corecte (CIM, etc.)
- Respectarea termenelor de completare
- Respectarea structurii obligatorii a formularului.

Metodologia evaluării:

Se selectează aleatoriu un eșantion reprezentativ de documente lunar/trimestrial.

- Se utilizează o fișă de evaluare standardizată.
- Se acordă un scor pentru fiecare criteriu.
- Rezultatele se centralizează și se analizează statistic.
- Se întocmește un raport de evaluare care se prezintă conducerii instituției.
- Se oferă feedback individual sau pe subdiviziuni.
- Se propun măsuri de remediere și instruiți, dacă este necesar.


Datele pacienților utilizate în cadrul evaluării sunt protejate și nu se folosesc în afara scopului procedurii.

FORMAT SPECIAL

--

DOCUMENTE DE REFERINTA

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea ocrotirii sănătății nr.411 din 28.03.1995;

	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.: 7/7	
	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind evaluarea sistematică, conținutul uiși calității înregistrărilor	Cod: POS-CC-05/119	

- Legea cu privire la exercitarea profesiei de medic nr.264 din 27.10.2005;
- Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului nr.263 din 27.10.2005;
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală nr.1558 din 27.02.1998
- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 –Sistem de management al calității.
Principii fundamentale și cerințe de bază:
- Politica Națională de sănătate a RM, aprobată prin HG nr.866 din 06.08.2007;
- Strategia Națională de Sănătate „Sănătate 2030” din 23 iunie 2023.
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management a calității serviciilor medicale”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.569 din 11.07.2011 „Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor calității asistenței medicale”;
- Ordinul Ministerului Finanțelor nr.189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public”.

Nr. compo nentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1.	Lista responsabililor pentru elaborarea,verificarea și aprobarea ediției	1
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția	2
4.	Scopul procedurii operaționale	2
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	2
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurale	3
7.	Definiții și abrevieri	3
8.	Descrierea procedurii operaționale	3-4
9.	Resurse necesare	5
10.	Responsabilități	5
11.	Anexe	5
	Cuprins	5

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: Novîtchi 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 (purători 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 (purători 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 înregistrărilor.

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.