





315

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul raional or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> <b>MD-4801 or.Criuleni, str.Ștefan cel Mare 1, tel.0248 22 2 45</b> <b>e-mail: cmfcriuleni@ms.md</b>	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 22	
		Data aplicării: 15.10.25	
		Pag.: 1/6	
<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND</b> <b>PROGRAMAREA VIZITELOR ȘI DIRIJAREA FLUXULUI</b> <b>DE PACIENȚI ÎN CONDIȚII DE AMBULATOR</b>		Cod:POS-AMP 48	

## PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROGRAMAREA VIZITELOR ȘI DIRIJAREA FLUXULUI DE PACIENȚI ÎN CONDIȚII DE AMBULATOR

### 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	Șefa Subdiviziunea Managementul Calității serviciilor medicale	Digitally signed by Rusu Elena Date: 2025.09.26 15:05:20 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	
1.2	Verificat	Novițchi Tatiana	Șefa SMF 1	Digitally signed by Novițchi Tatiana Date: 2025.09.27 08:49:36 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	
1.3	Aprobat	Panico Violeta	Șefa IMSP CS Criuleni	Digitally signed by Panico Violeta Date: 2025.09.26 14:13:56 EEST 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			



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND  
PROGRAMAREA VIZITELOR ȘI DIRIJAREA FLUXULUI  
DE PACIENȚI ÎN CONDIȚII DE AMBULATOR

Cod:POS-AMP 48

Olcenco Ecaterina	Medic de familie	<i>Olcenco</i>	
Rîbac Victoria	Medic de familie	<i>Rîbac</i>	
Moșneguț Maria	Medic pediatru		
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>	
Pavlov Feodosia	Moașă	<i>Pavlov</i>	
Samoila Ludmila	Asistentă medicală	<i>Samoila</i>	
Samoil Maria	Asistentă medicală	<i>Samoil</i>	
Climenciuc Iulia	Asistentă medicală	<i>Climenciuc</i>	
Samoil Victoria	Asistentă medicală	<i>Samoil</i>	
Boșcanean Eugenia	Asistentă medicală	<i>Boșcanean</i>	
Sclifos Elena	Asistentă medicală	<i>Sclifos</i>	
Platon Ana	Asistentă medicală	<i>Platon</i>	
Ciocan Angela	Asistentă medicală	<i>Ciocan</i>	
Edlovscăia Raisa	Asistentă medicală	<i>Edlovscăia</i>	
Ojog Tatiana	Asistentă medicală	<i>Ojog</i>	
Greco Maria	Asistentă medicală	<i>Greco</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>	

### Motivație

Programarea persoanelor pentru orice tip de asistență medicală primară și asistență medicală specializată de ambulator permite asigurarea accesului echitabil la asistența medicală a persoanelor înscrise pe lista medicului de familie.

### 2. SCOP

Asigurarea activității ritmice a instituției prin dirijarea fluxului de pacienți și creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor de servicii de sănătate.



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

Ed.:1 Rev:0

Exemplar: 22

Data aplicării:  
15.10.25

Pag.: 2/6

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND  
PROGRAMAREA VIZITELOR ȘI DIRIJAREA FLUXULUI  
DE PACIENȚI ÎN CONDIȚII DE AMBULATOR**


Cod:POS-AMP 48

**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 Managementul Calității	Șefă Subdiviziunea Managementul 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		

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> Consiliul raional or. Criuleni IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI MD-4801 or.Criuleni, str.Ștefan cel Mare 1, tel.0248 22 2 45 e-mail: cmfcriuleni@ms.md	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 22	
		Data aplicării: 15.10.25	
		Pag.: 4/6	
	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND PROGRAMAREA VIZITELOR ȘI DIRIJAREA FLUXULUI DE PACIENȚI ÎN CONDIȚII DE AMBULATOR</b>	Cod:POS-AMP 48	

### 3. Introducere / Definiție

Consultația medicului de familie și a medicului specialist, precum și procedurile medicale efectuate în cadrul asistenței medicale primare și asistenței medicale specializate de ambulator se efectuează conform prevederilor Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.

### 4. Domeniu de APLICARE

Procedura se aplică în cadrul IMSP CS Criuleni

### 5. Glosar

IMSP – Instituția Medico-Sanitară Publică.

CS – Centrul de Sănătate.

SIA AMP - Sistemul Informațional Automatizat Asistență Medicală Primară.

### 6. roluri si responsabilitati

Responsabil de proces – șefa de centru, șefa de secție, asistenta medicală superioară a centrului de sănătate, asistenta medicală superioară (medicină de familie).

Echipa de proces – registrator, medic de familie, medic specialist, asistenta medicală a medicului de familie, asistenta medicală a medicului specialist.

### 7. Descrierea procedurii

#### *Echipamente și materiale necesare:*

- Calculator (cu acces la internet);
- Telefon;
- Cheia pentru semnătura electronică;
- Trimitere-Extras din fișa medicală a bolnavului de ambulator (F nr.027/e).


#### **7.1. Realizarea programării pentru consultația medicului de familie/medicului specialist în registratura din cadrul CS Criuleni**

**Programarea la registratura subdiviziunii este efectuată de către registrator prin:**

- Programare telefonică;
- Programare on-line;
- La adresare directă la registratura instituției.

**Procesul de programare a vizitei în mod planic se efectuează:**

- În baza solicitării pacientului/reprezentantului legal;
- În baza solicitării rudelor pacientului;
- În momentul solicitării, pe toată perioada zilei de muncă, și nu poate fi amânată sau transferată pentru o altă zi;
- Prioritate se oferă copiilor, gravidelor, veteranilor de război, persoanelor cu dizabilități, maladii infecțioase și oncologice.

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul raional or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801 or.Criuleni, str.Ștefan cel Mare 1, tel.0248 22 2 45 e-mail: cmfcriuleni@ms.md	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 22	
		Data aplicării: 15.10.25	
		Pag.: 5/6	
	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND</b> <b>PROGRAMAREA VIZITELOR ȘI DIRIJAREA FLUXULUI</b> <b>DE PACIENȚI ÎN CONDIȚII DE AMBULATOR</b>	Cod:POS-AMP 48	

**În situațiile de urgență:**

- Asistența medicală primară se acordă la locul solicitării, fără programare;
- De către medicul de familie disponibil la acea oră (conform orarului din fiecare secție medicină de familie);
- Cu solicitarea medicului specialist (la necesitate);
- Până la recuperarea parametrilor fiziologici ai pacientului sau până la sosirea echipei 112.

**7.2. Realizarea programării de către medicul de familie pentru consultația altui specialist, investigației de înaltă performanță:**

Medicul de familie:

- La necesitate, referă pacientul către medicul specialist din cadrul asistenței medicale specializate de ambulator cu programarea acestuia în timpul vizitei și introducerii informației referitor la diagnostic, rezultatele investigațiilor efectuate, recomandările de tratament în SIA AMP;
- În cazul imposibilității utilizării sistemului informațional, medicul de familie completează trimiterea pe suport de hârtie pentru programare ulterioară la medicul specialist, prin intermediul registraturii;
- La necesitate, când în teritoriu lipsește acest medic specialist, medicul de familie programează pacientul pentru consultația medicală a unui medic specialist de profil din instituția medico-sanitară de nivel terțiar.

**7.3. Realizarea programării de către medicul specialist pentru consultația altui specialist:**


- la necesitate, referă pacientul către alt medic specialist din cadrul asistenței medicale specializate de ambulator cu programarea acestuia în timpul vizitei și introducerii informației referitor la diagnostic, rezultatele investigațiilor efectuate, recomandările de tratament în SIA AMP;
- În cazul imposibilității utilizării sistemului informațional, medicul specialist completează trimiterea pe suport de hârtie pentru programare ulterioară la medicul specialist, prin intermediul registraturii;
- La necesitate, când în teritoriu lipsește acest medic specialist, medicul specialist de profil programează pacientul pentru consultația medicală a unui medic specialist de profil din instituția medico-sanitară de nivel terțiar.

Serviciile oferite în cazul examenelor medicale pentru permis de conducere, port-armă sau la solicitarea altor autorități sunt acordate prin programare, fără a peneclita acordarea serviciilor medicale persoanelor cu indicații medicale.

***După programare pacientul va fi informat despre data, ora, numărul biroului, numele medicului la care a fost programat!***

***Pacientul va fi informat despre necesitatea prezentării la consultație cu 15 min mai degrabă de ora programării!***

***Pacienții sunt obligați să anunțe registratura instituției medicale despre anularea vizitei planificate, dacă nu se pot prezenta în ziua și ora stabilită!***

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul raional or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801 or.Criuleni, str.Ștefan cel Mare 1, tel.0248 22 2 45 e-mail: cmfcriuleni@ms.md	<b>Ed.:1</b> <b>Rev:0</b>
		<b>Exemplar: 22</b>
		<b>Data aplicării:</b> <b>15.10.25</b>
		<b>Pag.: 6/6</b>
<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND          PROGRAMAREA VIZITELOR ȘI DIRIJAREA FLUXULUI          DE PACIENȚI ÎN CONDIȚII DE AMBULATOR</b>		<b>Cod:POS-AMP 48</b>

### **8. format special**

Neaplicabil

### **9. documente de referinta**

- Ordinul comun al MS și CNAM nr.1089/288-A/2024 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.
- Ordinul MS nr. 35 din 20.01.2025 cu privire la abrogarea Ordinului MS nr. 414 din 31 mai 2017.
- Ordinul MS nr.404 din 31.05.2017 „Cu privire la programarea vizitelor și dirijarea fluxului de pacienți în condiții de ambulator”.

Ordinea de zi:

1. Rolul AMP în screening de col uterin
2. Hepatitele virale. HIV/ SIDA

În cadrul conferinței medicale au participat 39 asistenți medicali de familie.

1. Prelegerea a fost susținută:

Expert coordonator a implementării screeningului de col uterin – Ispir Ludmila. Cancerul de col uterin – una dintre principalele cauze de deces în rândul femeilor. Ce cauzează cancerul de col uterin: Papiloma Virul Uman (HPV), HPV se transmite în timpul actului sexual cu o persoană infectată, Fumatul, Tipurile HPV – 16-18

Prevenirea: Vaccinarea contra HPV a fetelor și băieților, Testul de Screening Papanicolau al colului uterin, Vaccinarea cu HPV fetele și băieții 9 – 14 ani 1 doză, 14 – 26 ani – 2 doze, Testul citologic – femeile cu vârsta 25- 61 ani, odată la 3 ani. Test Papanicolau anormal: Efectuarea unui nou test Papanicolau, Testarea pentru HPV, Colposcopia, Biopsia, Tratament excizional. Toate se vor indica în funcție de rezultat.

2. Prelegerea a fost susținută de către medicul de familie – Grosu Corina. Tipurile de hepatită: A, B, C, D, E

Transmiterea: Fecalo-oral (hepatita A-E). Prin sânge și fluide corporale (hepatita B, C, D)

Simptome: Urina de culoare închisă, Scaune colorate, Icter, Oboseală, Greață, vărsături, Febră ușoară.

Prevenire: Spălare corectă a mâinilor și igiena personală, Utilizarea protecției la contacte sexuale, Evitarea contactului cu sângele altor persoane.

3. Infecția cu virusul HIV. Cauze: Contact sexual neprotejat, Consumul de droguri, Contact cu sânge infectat, Transmitere materno-fetală (în timpul sarcinii, nașterii și alăptării)

Simptome Cefalee, febră, dureri musculare, atralgii, leziuni bucale, scăderea ponderală, transpirații nocturne.

Prevenire: Contacte sexuale neprotejate, Folosirea materialelor medicale nesterile, Consumul drogurilor

Diverse:

Respectarea regimului sanitar antiepidemic în subdiviziuni

Gestionarea deșeurilor medicale, selectarea și ambalarea, predarea lor.

Vaccinarea copiilor cu vârsta țintă

Întroducerea tuturor pacienților în sistemul SNV.

În cadrul conferinței a fost efectuată studierea Procedurilor Operaționale Standard (POS) în domeniul medical.

Procedurile au fost aduse la cunoștință, explicate și însușite de către personalul medical prezent.

POS Programarea la medicul de familie.

POS Triaajul primar a pacienților.

POS Managementul cazurilor de urgențe medicale.

POS Managementul cazurilor de adresare programată.

POS Imunoprofilaxia.

POS Îngrijiri medicale la domiciliu.

POS Conlucrarea cu sectorul prespitalic și AMU.

POS Evidența gravidelor până la 12 săptămâni.

POS Prescrierea și monitorizarea antibioticoterapiei.

Ordinea de zi:

1. Rolul AMP în screening de col uterin
2. Hepatitele virale. HIV/ SIDA

În cadrul conferinței medicale au participat 39 asistenți medicali de familie.

1. Prelegerea a fost susținută:

Expert coordonator a implementării screeningului de col uterin – Ispir Ludmila. Cancerul de col uterin – una dintre principalele cauze de deces în rândul femeilor. Ce cauzează cancerul de col uterin: Papiloma Virul Uman (HPV), HPV se transmite în timpul actului sexual cu o persoană infectată, Fumatul, Tipurile HPV – 16-18

Prevenirea: Vaccinarea contra HPV a fetelor și băieților, Testul de Screening Papanicolau al colului uterin, Vaccinarea cu HPV fetele și băieții 9 – 14 ani 1 doză, 14 – 26 ani – 2 doze, Testul citologic – femeile cu vârsta 25- 61 ani, odată la 3 ani. Test Papanicolau anormal: Efectuarea unui nou test Papanicolau, Testarea pentru HPV, Colposcopia, Biopsia, Tratament excizional. Toate se vor indica în funcție de rezultat.

2. Prelegerea a fost susținută de către medicul de familie – Grosu Corina. Tipurile de hepatită: A, B, C, D, E

Transmiterea: Fecal-oral ( hepatita A-E). Prin sânge și fluide corporale (hepatita B, C, D)

Simptome: Urina de culoare închisă, Scaune colorate, Icter, Oboseală, Greață, vărsături, Febră ușoară.

Prevenire: Spălare corectă a mâinilor și igiena personală, Utilizarea protecției la contacte sexuale, Evitarea contactului cu sângele altor persoane.

3. Infecția cu virusul HIV. Cauze: Contact sexual neprotejat, Consumul de droguri, Contact cu sânge infectat, Transmitere materno-fetală (în timpul sarcinii, nașterii și alăptării)

Simptome Cefalee, febră, dureri musculare, atralgii, leziuni bucale, scăderea ponderală, transpirații nocturne.

Prevenire: Contacte sexuale neprotejate, Folosirea materialelor medicale nesterile, Consumul drogurilor

Diverse:

Respectarea regimului sanitar anti-epidemic în subdiviziuni

Gestionarea deșeurilor medicale, selectarea și ambalarea, predarea lor.

Vaccinarea copiilor cu vârsta țintă

Introducerea tuturor pacienților în sistemul SNV.

În cadrul conferinței a fost efectuată studierea Procedurilor Operaționale Standard (POS) în domeniul medical.

Procedurile au fost aduse la cunoștință, explicate și însușite de către personalul medical prezent.

POS Programarea la medicul de familie.

POS Triajul primar a pacienților.

POS Managementul cazurilor de urgențe medicale.

POS Managementul cazurilor de adresare programată.

POS Imunoprofilaxia.

POS Îngrijiri medicale la domiciliu.

POS Conlucrarea cu sectorul prespitalicesc și AMU.

POS Evidența gravidelor până la 12 săptămâni.

POS Prescrierea și monitorizarea antibioticoterapiei.