

Ministerul Sanatatii al Republicii Moldova Instituția Medico-Sanitară Publica Centrul de Sanatate Edineț	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire		Ediția: I Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O.		Revizia: - Nr. de ex. : -
			Exemplar nr.: 1

1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

Nr.	Elemente privind responsabilitatea de operațiune	Numele Prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat:	L.Negrea	Șef adjunct		
1.2	Verificat:	L.Negrea	Șef adjunct		
1.3	Aprobat:	O.Guțan	Șef IMSP		

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

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

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr	Scopul difuzării	Exemplul nr.	Compartiment	Funcția	Nume Prenume	Data primirii	Semnătura
3.1	Aplicare		CS Edineț	Șef adjunct	L.Negrea		

Ministerul Sanatatii al Republicii Moldova Instituția Medico-Sanitară Publica Centrul de Sanatate Edineț	PROCEDURĂ OPERATIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: - Nr. de ex. :-
	Cod: P.O.	Exemplar nr.: 1

Scopul procedurii

Scopul procedurii:

Asigurarea unei comunicări eficiente și accesibile cu beneficiarii alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire pentru a garanta drepturile acestora la informații și servicii medicale de calitate.

Domeniul de aplicare a procedurii

Această procedură se aplică tuturor angajaților din cadrul instituțiilor medicale care interacționează cu pacienți alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire.

Documente de referinta (reglementari) aplicabile activitatii procedurate

- 6.1. Legea ocrotirii sanatatii, nr .411 -XIII din 28.03.1995, cu modificarile și completările ulterioare.
- 6.2. Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistenta medicala, nr. 1585-XIII din 27.02.1998, cu modificarile și completările ulterioare.
- 6.3. Legea privind evaluarea și acreditarea In sanatate, nr.552-XV din 18.10.2001, cu modificarile și completările ulterioare.
- 6.4. Legea cu privire la drepturile și responsabilitatile pacientului, nr.263-XIV din 27.10.2005, cu modificarile ulterioare.
- 6.5. Hotarirea Guvernului nr. 1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurarii obligatorii de asistenta medicala, cu modificarile și completările ulterioare.
- 6.6. Ordinul MS nr.828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea fonnularelor de evidenta medicala primara”.
- 6.7. Ordinul MS nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calitatii serviciilor medicale in institutiile medicosanitare”.
- 6.8. Ordinul MS nr.303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informatia privind propriile date medicale și lista interventiilor medicale care necesitii perfectarea acordului informat” .
- 6.9. Ordinul MS și CNAM nr.596/404-A din 21.07.2016 „Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurarii obligatorii de asistenta medicala”.
- 6.10. Standarde medical

Ministerul Sanatatii al Republicii Moldova Instituția Medico-Sanitară Publica Centrul de Sanatate Edineț	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O.	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 1

Definitii si abrevieri

Definitii

Nr. crt.	Termenul	Definitia ș i/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
	Beneficiari alolingvi	Persoane care nu vorbesc limba oficială a țării (română) și care necesită servicii medicale.
	Servicii de traducere	Activități menite să faciliteze comunicarea între personalul medical și pacienți în limba dorită de aceștia.
	Limbaj braille	Alfabetul Braille este folosit de persoanele cu deficiențe de vedere. Literele sunt compuse din puncte ieșite în relief care pot fi simțite cu ajutorul degetelor. Literele de la A la Z au fiecare semne corespunzătoare în Braille.
	Interpret	Persoană care traduce verbal, pe loc, ceea ce spune cineva în altă limbă sau limbaj (ex.: limbajul braille) mijlocind astfel înțelegerea dintre două sau mai multe persoane
	Proces	Ansamblu de activitati corelate sau in interactiune care transforma elemente de intrare in elemente de iesire.
	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării Activității, cu privire la aspectul procesual.
	Edifie a unei proceduri operationale	Forma initiala sau actualizata, dupa caz, a unei proceduri operationale, aprobata si difuzata.
	Revizia in cadrul unei edificii	Actiunile de modificare, adaugare, suprimare sau altele asemenea, dupa caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operationale, actiuni care au fost aprobate i difuzate
	Compartiment	Subdiviziune organizatorica formata prin gruparea, pe baza unor criterii obiective, a unui numar rafional de posturi aflate sub o autoritate unica, in cadrul careia se realizeaza, in mod permanent, un ansamblu relativ omogen de sarcini, necesitand cunoștințe specializate de un anumit tip și utilizarea unor metode si tehnici adecvate

Abrevieri

Abrevierea	Termenul abreviat

Descrierea activitatii

Generalitati

Comunicarea eficientă în instituțiile medicale cu pacienți alolingvi, cu deficiențe de auz, văz sau vorbire reprezintă o provocare semnificativă, având în vedere importanța acordului informat și respectarea dreptului pacienților de a refuza intervențiile. În acest context, este esențial ca personalul medical să adopte metode de comunicare adecvate, relevante

Ministerul Sanatatii al Republicii Moldova Instituția Medico-Sanitară Publica Centrul de Sanatate Edineț	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O.	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 1

pentru toate categoriile de beneficiari pentru a asigura înțelegerea clară a informațiilor medicale și a drepturilor pacientului.

1. Comunicarea cu pacienții alolingvi

La primirea pacientului, personalul medical va întreba despre limba de comunicare preferată de acesta. Pentru pacienții care nu vorbesc limba predominantă în instituția medicală, se recomandă folosirea unui **interpret** sau a unor instrumente de traducere medicală. Interpretul poate fi prezent fizic sau poate fi apelat prin intermediul tehnologiilor informaționale, se va utiliza tehnologia (aplicații de traducere) atunci când este disponibilă. Toate informațiile medicale vor fi traduse în limba pacientului, asigurându-se că sunt clare și ușor de înțeles.

În plus, este important ca personalul medical să utilizeze **limbajul simplificat** și să fie deschis la întrebările pacienților, explicându-le clar și în mod repetat orice procedură sau tratament propus.

2. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de auz

Pentru pacienții cu deficiențe de auz, poate fi necesar să se folosească **interpreți în limbajul semnelor** sau **dispozitive de amplificare a sunetului**. Ca și alternativă pot fi utilizate mesajele scrise clare și concise pe hârtie sau pe un dispozitiv media (telefon, calculator). De asemenea, personalul medical trebuie să fie răbdător și să verifice constant înțelegerea pacientului, asigurându-se că acesta este informat corect despre proceduri și tratamente.

3. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de văz

Pentru pacienții cu deficiențe de văz, personalul medical trebuie să descrie verbal, cu claritate procedurile și să le furnizeze informațiile într-un format accesibil, precum fișe în **braille** sau informații citite cu voce tare. În plus, aplicațiile sau dispozitivele mobile care oferă funcții de accesibilitate (de exemplu, cititoare de ecran) pot fi folosite pentru a facilita accesul la informații.

4. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vorbire

Pacienții cu deficiențe de vorbire pot avea nevoie de ajutor pentru a se exprima, prin utilizarea unor **aplicații de comunicare asistivă** sau dispozitive care permit scrierea rapidă a informațiilor. În unele cazuri, semnele și gesturile pot fi utilizate pentru a sprijini înțelegerea reciprocă. Este important ca personalul medical să fie răbdător și să asigure o atmosferă de susținere, pentru a reduce stresul pacientului.

5. Acordul informat

Ministerul Sanatatii al Republicii Moldova Instituția Medico-Sanitară Publica Centrul de Sanatate Edineț	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	Ediția: I Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O.	Revizia: - Nr. de ex. : -
		Exemplar nr.: 1

Indiferent de condițiile de comunicare, pacienții au dreptul la un **acord informat** înainte de orice intervenție medicală. Acest acord presupune ca pacientul să înțeleagă riscurile, beneficiile și alternativele tratamentului propus, precum și posibilele consecințe ale refuzului tratamentului. Informarea pacientului despre regulamentul institutiei si despre metodele si mijloacele de diagnosticare si tratament se consemneaza in scris.

Consimtamantul pacientului este necesar pentru orice prestatie medicala propusa (profilactica, diagnostica, terapeutica, recuperatorie). Consimtamantul pacientului la interventia medicala se perfecteaza prin inscrierea in fi a medicala a acestuia, cu semnarea obligatorie de catre pacient sau reprezentantul sau legal (ruda apropiata) si medicul curant (sau a completului in componenta echipei de gardli, in cazuri exceptionale prin semnatura conducerii unitatii medico-sanitare).

Daca pacientul are mai putin de 18 ani, consimtamantul este dat de reprezentantul sau legal. Pentru interventiile medicale cu risc (caracter invaziv sau chirurgical), se perfecteaza obligatoriu in forma scrisa *acordul informat*.

Acordul informat trebuie sa contina in mod obligatoriu informatia, expusa intr-o forma accesibila pentru pacient, cu privire la scopul, efectul scontat, metodele interventiei medicale, riscul potential legat de ea, posibilele consecinte medico-sociale, psihologice, economice etc., precum si privind variantele alternative de tratament si ingrijire medicala

- **Acordul informat pentru pacienți alolingvi** poate fi dificil de obținut fără un interpret care să asigure traducerea corectă a informațiilor esențiale.
- **Pentru pacienții cu deficiențe de auz, văz sau vorbire**, procesul de obținere a acordului trebuie să fie adaptat nevoilor acestora. De exemplu, documentele scrise, ghiduri audio sau asistență din partea unui interpret sunt soluții care pot ajuta la înțelegerea deplină a opțiunilor disponibile.

Pacientul sau reprezentatul sau legal (ruda apropiata) are dreptul de a renunța la interventia medicala sau de a cere incetarea ei la orice etapa, cu exceptia cazurilor prevazute de art.6 din „Legea cu privire la drepturile si responsabilitatile pacientului”, cu asumarea responsabilitatii pentru o atare decizie. In caz de refuz la interventia medicala, exprimat de pacient sau de reprezentantul sau legal (de ruda apropiata), acestuia i se explica, intr-o forma accesibila, consecintele posibile.

Dreptul de a refuza intervențiile:

Toți pacienții au dreptul de a refuza orice intervenție medicală, iar acest drept trebuie respectat în orice circumstanță. În cazul pacienților cu deficiențe de comunicare, este esențial ca personalul medical să se asigure că refuzul a fost înțeles și că decizia este exprimată liber și conștient. În plus, este recomandat ca pacienții să fie informați despre consecințele refuzului și despre opțiunile alternative disponibile.

Refuzul categoric al pacientului se perfecteaza prin inscrierea respectiva in documentatia medicala, cu indicarea consecintelor posibile, si se semneaza in mod obligatoriu de catre pacient sau reprezentantul sau legal (ruda apropiata), precum si de catre medicul curant (sau a completului in componenta medicilor specialisti, in cazuri exceptionale prin semnatura conducerii institutiei medico-sanitare).

In caz de eschivare intentionata a pacientului de a-i pune semnatura care certifica faptul ca el a fost informat despre riscurile si consecintele posibile ale refuzului la interventia medicala propusa, documentul se semneaza in mod obligatoriu de catre director si medicul curant.

In caz de refuz la asistenta medicala, exprimat de reprezentantul legal al pacientului (ruda

Ministerul Sanatatii al Republicii Moldova Instituția Medico-Sanitară Publica Centrul de Sanatate Edineț	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ De comunicare și consiliere a beneficiarilor alolingvi, a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire	
	Cod: P.O.	
	Exemplar nr.: 1	

apropiata), cand o atare asistenta este necesara pentru salvarea vietii pacientului, organele de tutela si curatela au dreptul, la solicitarea organizatiilor medicale, de a se adresa in instanta judecatoreasca pentru protectia intereselor persoanei bolnave.

In cazul unei interventii medicale de urgenta, necesare pentru a salva viata pacientului, cind acesta nu- i poate exprima vointa, iar consimtamantul reprezentantului sau legal (al rudei apropiate) nu poate fi obtinut la timp, personalul medical are dreptul de a lua decizia respectiva in interesele pacientului.

Descrierea examinarii pacientului complicat

Consiliile medicale sunt convocate pentru consultarea unui caz mai complicat, deosebit de catre mai multi speciali ti concomitent. Rezultatele consultatiei sunt fixate in fișa medicala in mod detaliat si deplin, tinindu-se cont de parerea tuturor specialiștilor implicati.

In mod obligator se fixeaza datele personale ale medicilor membri ai consiliului, data si ora desfasurarii consultatiei, rezultatele investigatiilor clinice si paraclinice, diagnosticul clinic, recomandarile diagnostice si terapeutice.

Recomandarile consiliului se vor executa in mod obligator. In cazul aparitiei unor impedimente in executarea recomandarilor, acest fapt va fi adus neaparat la cunoștinta președintelui consiliului medical.

Comunicarea eficientă și respectarea drepturilor pacienților, inclusiv acordul informat și dreptul de a refuza intervențiile, sunt esențiale în îngrijirea medicală. Instituția de sănătate va dezvolta și va implementa strategii și politici care să asigure accesul egal la informații și servicii pentru toți pacienții, indiferent de statutul lingvistic sau de eventualele deficiențe fizice:

- Se vor solicita opinii și sugestii de la pacienții alolingvi pentru a îmbunătăți procesul de comunicare.
- Instituția va realiza evaluări periodice pentru a verifica eficiența comunicării cu pacienții alolingvi.
- Se vor analiza plângerile și feedback-ul primit pentru a îmbunătăți procedurile existente.

Formare și Conștientizare

- Se vor organiza sesiuni de formare pentru personalul medical privind comunicarea interculturală și utilizarea resurselor interne și externe pentru facilitarea comunicării intercultural.

Inregistrari

Manualul procedurilor.

Cuprins

Numarul componentei in cadrul procedurii operationale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pag.
Pagina de garda (coperta)		
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei	1
2	Situatia editiilor si a reviziilor din cadrul editiilor	1
3	Lista cuprinzind persoanele la care se difuzeaza editia	1
4	Scopul procedurii	2
5	Domeniul de aplicare a procedurii	2
6	Documente de referinta (reglementari) aplicabile activitatii procedurate	2
7	Definitii si abrevieri	3
8	Descrierea procedurii (activitatii)	3
10	Inregistrari	6
11	Cuprins	6