



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN

22. 01. 2018

nr. 02

**Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni
privind îmbunătățirea calității și siguranței
serviciilor medicale**

În scopul îmbunătățirii managementului calității și siguranței serviciilor medicale, fortificării capacităților prestatorilor de asistență medicală, sporirii responsabilității și competenței lucrătorilor medicali, respectarea drepturilor pacienților și a gradului de informare a cetățenilor, întru respectarea Codului deontologic al lucrătorului medical și farmacistului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 192 din 24 martie 2017, în temeiul Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 694 din 30 august 2017,

ORDON:

1. Se aprobă Planul de acțiuni privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale (se anexează).

2. Subdiviziunile Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale de comun cu Agenția Națională pentru Sănătate Publică, Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu", Centrul de excelență în medicină și farmacie "Raisa Pocalo", Centrul de educație medicală continuă a personalului medical și farmaceutic, conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice, vor întreprinde măsurile necesare pentru executarea integrală și în termenele stabilite a acțiunilor prevăzute în Planul de acțiuni aprobat.

3. Conducătorii Instituțiilor medico-sanitare publice vor asigura:

1) principiile de comunicare cu pacienții, respectarea drepturilor acestora, inclusiv a dreptului la informare, prin aplicarea instrumentelor eficiente de management organizațional;

2) fortificarea sistemelor de calitate prin elaborarea și completarea, în mod constant, a protocoalelor și ghidurilor clinice în scopul îmbunătățirii calității serviciilor medicale conform standardelor bazate pe dovezi;

3) revizuirea fișelor de post și stabilirea expres a atribuțiilor și obligațiilor privind responsabilitatea personalului medical și conformarea irevocabilă la

normele de etică și deontologie a personalului medical, sub semnătură personală a acestora;

4) gestionarea eficientă a resurselor financiare, asigurând buna funcționare și administrare a patrimoniului public, în conformitate cu principiile bunei guvernări.

4. Agenția Națională de Sănătate Publică va organiza și asigura actualizarea și completarea:

1) cadrului normativ în domeniul standardelor de comunicare și consiliere, inclusiv psihologică, a pacienților;

2) ghidurilor și protocoalelor clinice naționale în domeniu.

5. Conducătorii Universității de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu", Centrului de excelență în medicină și farmacie "Raisa Pocalo", Centrului de educație medicală continuă a personalului medical și farmaceutic, vor organiza și asigura instruirea personalului medical, privind principiile eticii și deontologiei medicale, comunicarea și consilierea pacienților, inclusiv despre drepturile acestora.

6. Conducătorii Agenției Naționale de Sănătate Publică, Instituțiilor medico-sanitare publice, Universității de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu", Centrului de excelență în medicină și farmacie "Raisa Pocalo", Centrului de educație medicală continuă a personalului medical și farmaceutic, vor informa semestrial, către data de 10 a lunii următoare, conducerea Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, despre realizarea prevederilor prezentului Plan de acțiuni.

7. A plasa prezentul ordin pe pagina web a Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

8. Controlul executării prezentului ordin se atribuie dlui Boris Gîlcă, secretarul general de stat.

Ministru



Svetlana CEBOTARI

PLAN
de acțiuni privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale

Nr. d/o	Acțiune	Responsabil	Termeni de executare
Capitolul I. Creșterea nivelului de informare a populației			
1.	Asigurarea în locuri publice, inclusiv pe pagina web a instituției medicale, cu caractere vizibile a informației privind: 1) serviciile medicale gratuite; 2) serviciile medicale neacoperite de Polița de asigurare obligatorie de asistență medicală; 3) gradul de corespundere a serviciilor oferite populației la standardul național de calitate exprimat prin certificatul de acreditare și scrisoarea de însoțire pentru acesta.	Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Februarie 2018, cu actualizare periodică
2.	Distribuirea informației audio/video instituțiilor medico-sanitare pentru difuzare conform pct.3	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	Februarie 2018
3.	Asigurarea continuă a informației în instituțiile medicale prin difuzare audio/video (radiou, monitor, etc) privind: 1) Drepturile pacienților, inclusiv la intimitate; 2) Zero toleranță; 3) Nu corupției; 4) Nimic pentru pacient fără pacient; 5) Modul sănătos de viață, etc.	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Trimestrul I
4.	Desfășurarea evenimentelor de informare a populației despre comportamentul de recunoaștere și respingere a corupției în sectorul sănătății, inclusiv a plăților neformale, prin promovarea și asigurarea diverselor mecanisme funcționale, inclusiv a liniilor directe de comunicare: 1) instituționale; 2) Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; 3) Alte instituții competente în domeniu (CNAM, CNA, etc.)	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Începînd cu 01 februarie 2018, permanent
Capitolul II. Creșterea competențelor în domeniul comunicării, etică, deontologie și integritate a angajaților			

5.	Asigurarea la nivel de instituție a informării continuă și instruirii angajaților în etica și conduita lucrătorului medical, drepturile și obligațiile acestora, interdicții și incompatibilități profesionale, inclusiv prin desemnarea persoanelor responsabile de aceste domenii.	Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Permanent
6.	Elaborarea și implimentarea în activitatea medicală a celor 10 reguli de bază ale personalului medical în relație cu pacientul.	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Februarie 2018
7.	Organizarea instruirilor inițiale și continue a lucrătorilor medicali în domeniul legislației medicale și drepturile omului pentru a asigura respectarea drepturilor pacientului în cadrul actului medical.	Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu" Centrul de excelență în medicină și farmacie "Raisa Pocalo" Centrul de educație medicală continuă a personalului medical și farmaceutic	Începînd cu 01 februarie 2018, permanent
8.	Revizuirea indicatorilor de performanță profesională individuală a lucrătorilor medicali cu includerea în lista indicatorilor a principiilor de conduită, conform Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului.	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Trimestrul I
9.	Aplicarea indicatorilor de performanță a principiilor de conduită individuală a lucrătorilor medicali în schema de salarizare.	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Din data aprobării indicatorilor
10.	Organizarea și desfășurarea cursurilor de instruire în prevenirea actelor de corupție, în vederea sporirii integrității instituționale și personale ale lucrătorilor medicali, conform cadrului legal normativ ce vizează domeniul dat.	Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Trimestrul I, ulterior periodic
Capitolul III. Creșterea calității serviciilor medicale			
11.	Completarea, după caz, a protocoalelor clinice naționale și altor acte normative de standardizare cu componenta de comunicare și consiliere a pacienților.	Agenția Națională pentru Sănătate Publică Comisiile de specialitate ale Ministerului Sănătății, Muncii și	Începînd cu 01 februarie 2018, permanent

		Protecției Sociale	
12.	Elaborarea, aprobarea și implementarea Procedurii Operaționale Standard privind consilierea pacienților.	Agenția Națională pentru Sănătate Publică Comisiile de specialitate ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	Trimestrul I, 2018
13.	Asigurarea în instituțiile medico-sanitare, inclusiv Centrele perinatale, a consilierii psihologice a pacientelor/membrilor familiei, după caz.	Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Trimestrul I, 2018
14.	Organizarea misiunilor de audit medical intern privind managementul calității, cu aplicarea instrumentului de evaluare periodică a gradului de satisfacție a pacientului.	Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Începînd cu 01 februarie 2018, ulterior anual
15.	Elaborarea Standardelor de organizare și funcționare, evaluare și acreditare a Centrelor perinatale prietenoase copiilor.	Agenția Națională pentru Sănătate Publică Comisia de specialitate a Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în domeniul obstetricii și ginecologiei Parteneri internaționali	Semestrul II, 2018
16.	Revizuirea Ghidurilor naționale și a protocoalelor clinice naționale în domeniu.	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale Agenția Națională pentru Sănătate Publică Comisiile de specialitate ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	Semestrul II, 2018
17.	Aplicarea la nivel de instituție a Ghidurilor naționale, protocoalelor clinice naționale și standardelor medicale.	Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice	Permanent
Capitolul IV. Asigurarea cadrului normativ			
18.	Elaborarea și promovarea legislației privind investigarea și soluționarea cazurilor de erori medicale.	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale Agenția Națională pentru Sănătate Publică	Trimestrul IV, 2018

		Comisiile de specialitate ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	
19.	Reviziuirea cadrului normativ pentru asigurarea drepturilor pacientului în actul medical.	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	Semestrul II, 2018