



SPITALUL CLINIC MUNICIPAL
"SFÂNȚA TREIME"

Aprobat prin Ordinul nr. 144 din 18.10.2024

POLITICA INSTITUȚIONALĂ PENTRU RESPECTAREA DREPTURILOR PACIENȚILOR

I. SCOPUL:

Această politică descrie drepturile și responsabilitățile pacienților realizate în cadrul IMSP SCM "Sfânta Treime", așa cum sunt cerute de legislația națională precum și în conformitate cu tratatele internaționale ratificate de Republica Moldova. Această politică descrie responsabilități importante legate de conduita pacientului, familiei și vizitatorilor și se aplică angajaților IMSP SCM "Sfânta Treime", inclusiv personalului universitar care activează în clinicile amplasate în cadrul spitalului, studenților, rezidenților implicați în furnizarea de servicii de îngrijire a sănătății pacienților.

IMSP SCM "Sfânta Treime" se angajează să sprijine și să ofere un mediu pozitiv în care toți membrii comunității spitalului sunt tratați cu respect, fără discriminare.

II. POLITICA:

Toți pacienții au, în mod echitabil, drepturile și responsabilitățile la care se face referire în această politică, indiferent de vârsta, rasa, etnia, religia sau credința religioasă a pacientului, cultură, limbă, dizabilități fizice sau mentale (inclusiv dizabilități de învățare, dizabilități intelectuale și istoricul trecut sau prezent de boli mintale), statut socioeconomic, sex, orientare sexuală, identitate sau expresie de gen, culoare, stare civilă, origine națională, ascendență, informații genetice, statut de veteran, condamnare anterioară pentru o infracțiune sau apartenența la orice alt statut sau grupuri sociale, conform prevederilor legislației în vigoare.

Drepturile pacientului

În cadrul IMSP SCM "Sfânta Treime" tuturor pacienților le sunt respectate următoarele drepturi:

1. **Acces la îngrijirea necesară:** dreptul pacientului de a primi asistență medicală fără discriminare, în condiții adecvate normelor sanitaro-igienice și în volumul deplin stabilit de legislația în vigoare. Pacientul are dreptul să primească tratamentul de care are nevoie, în perioada de timp adecvată gradului de urgență al bolii și în funcție de riscul pentru viața și sănătatea acestuia. Pacientului în stări de urgență cu pericol pentru viață îi este garantat ajutorul medical necesar, indiferent de statutul său de asigurat sau oricare alte condiții.
2. **Îngrijire medicală sigură și respectuoasă:** dreptul pacientului de a avea parte de o îngrijire și asistență medicală respectuoasă acordată de personal competent într-un mediu fără orice formă de abuz sau neglijare și într-o manieră care să optimizeze confortul și demnitatea pacientului. Aceasta include dreptul de a fi liber de constrângeri și izolare sub orice formă, cu excepția cazului în care aceasta este necesar din considerente clinice, pentru binele și siguranța pacientului sau a celor din



SPITALUL CLINIC MUNICIPAL
"SFÂNȚA TREIME"

jurul său (cum ar fi spitalizarea și izolarea obligatorie (carantină) a persoanelor afectate de infecții contagioase și a celor suspectate de vreo boală infecțioasă ce prezintă pericol social;)

3. **Participarea la luarea deciziilor cu referire la asistența medicală:** dreptul pacientului de a participa nemijlocit la planul de îngrijire și conduită medicală, precum și de a apela la o opinie medicală alternativă și consultarea altor specialiști. Drepturile pacientului pot fi exercitate prin intermediul pacientului individual și/sau prin intermediul persoanelor autorizate să-i reprezinte interesele.
4. **Informare și comunicare:** dreptul pacientului de a fi informat cu privire la prestatorul de servicii de sănătate, profilul, volumul și modalitatea de prestare a serviciilor medicale, informații ample despre starea sa actuală de sănătate, nevoile de îngrijire, diagnostic, rezultate, alternativele de tratament, riscul potențial și eficiența terapeutică a acestora, evoluția bolii și pronostic. Informarea trebuie să fie făcută într-un mod și o formă pe care pacientul le înțelege. Acestea includ și servicii de traducere și ajutor pentru a facilita comunicarea cu privire la tratament și îngrijire cu pacienții care au deficiențe de vedere, auz, cognitive și de vorbire. Pacientul are dreptul de a solicita și a obține informații din fișa sa medicală, precum și copia deplină a acestora.
5. **Consimțământ informat:** dreptul pacientului de a lua decizii informate cu privire la îngrijirea medicală și starea proprie de sănătate, această informație fiind o condiție prealabilă pentru orice procedură sau tratament, inclusiv participarea în cercetarea științifică. Totodată, pacientul are dreptul de a refuza îngrijirea medicală, procedurile sau tratamentul propus, inclusiv și intervenția chirurgicală, cu condiția că acesta a primit și a înțeles informația amplă despre riscurile și consecințele refuzului respectiv.
6. **Îngrijire de calitate:** dreptul pacientului de a primi îngrijire într-un mediu sigur și securizat, protejat de prejudiciile cauzate de malpraxis medical și erori, care încorporează standardele actuale de bună practică și siguranță în îngrijirea pacientului, inclusiv siguranța mediului, controlul infecțiilor, prevenirea riscurilor și securitatea pacientului. Fiecare pacient are dreptul la programe de diagnostic și tratament adaptate cerințelor individuale.
7. **Managementul durerii:** dreptul pacientului la reducerea suferinței și controlul adecvat al durerii, provocate de îmbolnăvire și/sau de intervenție medicală, prin toate metodele și mijloacele legale disponibile. Pacientul are dreptul la îngrijire fără durere și suferință în orice etapă a maladiei, inclusiv în etape avansate ale bolii și fazele finale ale vieții.
8. **Confidențialitate și respectarea intimității:** dreptul pacientului la confidențialitatea informațiilor referitoare la starea sa de sănătate, procedurile terapeutice sau de diagnostic, precum și protecția datelor private din cadrul examinărilor de diagnostic, despre vizitarea specialiștilor și tratamentele medicale primite.
9. **Vizite și ritualuri:** fiecare pacient are dreptul de a primi vizitatori sau de a fi însoțit de o persoană de încredere, cu excepția cazului în care echipa medicală determină că acea persoană interferează cu drepturile, siguranța sau sănătatea pacientului sau a altor persoane / pacienți din instituție. Efectuarea anumitor ritualuri religioase în perioada spitalizării în instituția medico-sanitară se acceptă de către

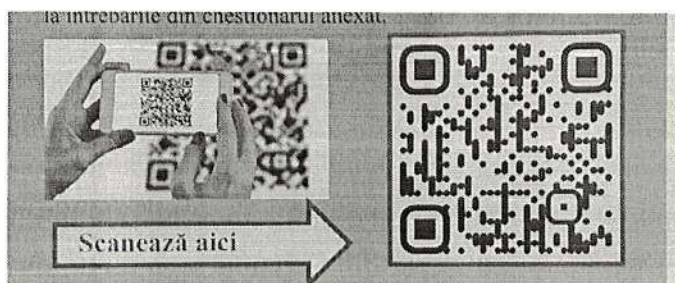


SPITALUL CLINIC MUNICIPAL "SFÂNTA TREIME"

echipa medicală, doar dacă aceste ritualuri nu afectează activitatea personalului medical, regimul sanitaro-epidemiologic și nu provoacă prejudiciu moral și disconfort altor pacienți spitalizați.

10. **Manifestarea nemulțumirii și solicitarea despăgubirii:** dreptul pacientului de a se plânge, de a ataca, pe cale extrajudiciară sau judiciară, oricând a suferit un prejudiciu sau o leziune în mod nejustificat, în cadrul instituției medicale sau urmare unui act medical, precum și dreptul pacientului de a cere explicații și de a primi o compensație atunci când a avut de suferit fizic sau psihologic din partea unui serviciu de sănătate. Pacientul are dreptul de a primi informație privind rezultatele examinării plângerilor și solicitărilor, în modul stabilit de legislație. Pentru satisfacția acestui drept în cadrul IMSP SCM "Sfânta Treime" sunt organizate următoarele căi de depunere a plângerilor:

1) Prin completarea on-line a Chestionarului de Evaluare a Satisfacției Pacientului, pentru a împărtăși opinia sinceră și deschisă asupra îngrijirilor medicale primite:



2) Colectarea plângerilor / petițiilor la adresa electronică st.management.calitate@gmail.com

3) Boxă pentru colectarea scrisorilor / petițiilor plasată în loc vizibil **Comitetul de Etică a IMSP SCM "Sfânta Treime"**

4) Afișarea orelor de primire ale personalului administrației responsabil de calitatea procesului medical (*director, vice director medical, bioetician, jurist*)

Responsabilitățile pacientului

Pacienții internați în IMSP SCM "Sfânta Treime" au următoarele responsabilități și obligații:

1. Pacienții și familiile lor trebuie să prezinte toate documentele solicitate de personalul medico-sanitar și să furnizeze, după cunoștințele și abilitățile lor, informații exacte cu privire la sănătatea și îngrijirea sănătății pacienților, informații complete despre bolile suportate și cele curente, despre maladiile ce prezintă pericol social, alergii etc.
2. Pe întreaga perioadă a tratamentului staționar recomandările medicului curant trebuie respectate cu strictețe. Pe perioada spitalizării, pacienții trebuie să excludă utilizarea produselor farmaceutice și a substanțelor medicamentoase fără prescrierea și acceptul medicului curant.
3. Pacientul este obligat să informeze imediat personalul medical asupra oricărui simptom, semn, spre exemplu, febră, alergii, diaree, vărsături, erupții pe piele sau orice alte stări sau modificări, apărute în timpul tratamentului administrat.



**SPITALUL CLINIC MUNICIPAL
"SFÂNTA TREIME"**

4. Pacienții trebuie să își asume conștient responsabilitatea pentru consecințele refuzului tratamentului sau ale nerespectării instrucțiunilor și recomandărilor medicului curant.
5. Pacienții trebuie să respecte programarea serviciilor medicale, investigațiilor sau altor proceduri, pentru a nu perturba desfășurarea activității în instituție și asistența altor pacienți.
6. Pacienții trebuie să evite acțiuni premeditate ce dăunează sănătății personale și a altor persoane, să nu introducă în spital sau să consume băuturi alcoolice ori substanțe periculoase sau interzise de lege. Fumatul în incinta instituției este interzis.
7. Pacienții care știu că suferă de o boală infecțioasă cu risc înalt de transmitere, sunt obligați să respecte măsurile de precauție în relația cu alte persoane, inclusiv cu lucrătorii medicali.
8. Pacienții, precum și familiile/vizitatorii lor trebuie să respecte drepturile celorlalți pacienți, vizitatori și personal medical. Amenințările, violența, comunicarea lipsită de respect sau hărțuirea oricărui membru al comunității SCM "Sfânta Treime" nu vor fi tolerate.
9. Pacienții sunt obligați să respecte intimitatea și confidențialitatea celorlalți, nu au voie să facă fotografii, videoclipuri sau înregistrări de orice fel a angajaților spitalului sau altor pacienți sau vizitatori fără acordul acestor persoane.
10. Pacienții sunt obligați să respecte regulile de igiena personală, precum și regulile de menținere a curățeniei în instituție, liniștea și regulile de ordine interioară. Pacienții trebuie să utilizeze cu atenție și să nu deterioreze bunurile spitalului.
11. Pacienții spitalizați trebuie aibă grijă de bunurile personale și să ia măsuri rezonabile pentru a-și proteja lucrurile. Bunurile de valoare pot fi predate personalului medical pentru a fi păstrate în siguranță pe perioada spitalizării.

III. DOMENIU DE APLICARE:

Această politică se aplică tuturor subdiviziunilor IMSP SCM "Sfânta Treime". În realizarea acestei politici trebuie să fie implicate toți angajații instituției, cadrele universitare, medicii rezidenți și studenții, precum și pacienții spitalizați și vizitatorii acestora.