

CENTRUL PENTRU DREPTURILE OMULUI DIN MOLDOVA



ЦЕНТР ПО ПРАВАМ
ЧЕЛОВЕКА В
МОЛДОВЕ

THE CENTER FOR
HUMAN RIGHTS
OF MOLDOVA



MD-2012, Moldova, Chișinău,
str. Sfatul Țării, 16

Tel: 234 – 800; Fax: 225 – 442
E-mail: cpdom@moldova.md

01.04.2015 nr. 06-2/14
la nr. _____ din _____

Domnului Iurie CRASIUC
Director General al Stației Zonale
Asistență Medicală Urgentă Centru

AVIZ

în temeiul art. 24 din Legea cu privire la
Avocatul Poporului (Ombudsmanul) nr. 52 din 03.04.2014

Pe data de 14 ianuarie 2015, în baza informațiilor difuzate de mass-media, m-am sesizat din oficiu pe cazul decesului minorei de 2 ani și 7 luni Elena Ciugureanu în cursul transportării de la IMSP Spitalul Cărpineni la IMSP Spitalul Raional Hîncești. Pe data de 15 ianuarie mama copilului decedat, Irina Ciugureanu, a depus o cerere la Centrul pentru Drepturile Omului prin poșta electronică.

Cererea a fost acceptată spre examinare potrivit art.21 alin.(1) lit.a) din Legea nr. 52, cu declanșarea procesului de investigație.

Cazul dat a fost examinat prin prisma asigurării dreptului la asistență medicală oportună și calitativă potrivit Legii ocrotirii sănătății nr.411 din 28.03.1995, dreptului la viață garantat de art. 24 alin. (1) din Constituția Republicii Moldova și art. 2 din Convenția pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale.

În rezultatul investigației am constatat că în procesul acordării de asistență medicală minorei Elena Ciugureanu au fost admise mai multe abateri de la normele care reglementează activitatea Serviciului de Asistență Medicală Urgentă din Republica Moldova, iar managementul defectuos, agravat de dotarea insuficientă cu echipamentul medical necesar, a redus considerabil capacitatea de a acorda asistență medicală calitativă și oportună.

În special, am constatat că în procesul funcționării Substației AMU Hîncești managerul instituției și personalul medical al acesteia nu respectă prevederile Ordinului Ministerului Sănătății nr.85 din 30.03.2009 ”Cu privire la organizarea și

funcționarea Serviciului de Asistență Medicală Urgentă din Republica Moldova”, Ordinului Ministerului Sănătății nr.1215 din 29.10.2013 ”Cu privire la organizarea și funcționarea serviciului regionalizat de asistență medicală urgentă și terapie intensivă la copii”.

Astfel, La data de 10 ianuarie 2015, în jurul orei 20.00 de la telefonul mobil cu nr. 069470833 cetățeană Irina Ciugureanu a apelat postul de telefon cu nr. 0269 28203 al PAMU Cărpineni. La întrebarea dacă este sau nu ambulanța, a primit răspuns negativ, după ce postul de telefon cu nr. 0269 28203 s-a întrerupt. Acest fapt a trezit nedumerirea solicitantei care s-a gândit ”că a încurcat numărul de telefon”. Acest apel nu este înregistrat în Registrul de evidență a solicitărilor asistenței medicale urgente prespitalicești.

Potrivit aceluiași Registru și fișei de solicitare a asistenței medicale de urgență nr. 152 apelul telefonic al solicitantei Irina Ciugureanu a fost primit la ora 21.39. Ambulanța a sosit la locul solicitării la ora 21.45 și s-a reîntors la Spitalul Cărpineni la ora 22.00.

Potrivit explicațiilor Irinei Ciugureanu, echipa asistență medicală urgentă nu era completă - la chemare a venit doar felcerul Liuba Pleșca.

Ulterior, la ora 4.32 echipajul asistenței medicale de urgență în componența medicului de urgență Diana Caraștefan și felcerului Liuba Pleșca au transportat pacienta la Spitalul Raional Hîncești.

Conform prevederilor pct. 4 și 8 lit. a) din Regulamentul de activitate a Punctului Asistență Medicală Urgentă¹, PAMU este o subdiviziune funcțional-componentă a Stației Zonale/Municipale AMU subordonată șefului Substației teritoriale, iar în activitatea operativă – medicului coordonator de gardă al secției operative al Stației Zonale/Municipale AMU, care acordă asistență medicală de urgență populației din teritoriul de deservire prin intermediul echipelor AMU, solicitînd în caz de necesitate echipe AMU specializate.

Contrar Regulamentului privind organizarea și activitatea serviciului de telecomunicații din cadrul Stației Asistență Medicală Urgentă² și Regulamentului de activitate a Punctului Asistență Medicală Urgentă, în special pct. 8 lit. g), la PAMU Cărpineni solicitările telefonice de urgență nu sunt recepționate de către un felcer-dispecer al Substației AMU la numărul unic național 903 al dispeceratului central, dotat cu sistem computerizat de ecranizare, evidență și transmitere către dispeceratele subdiviziunilor din cadrul substațiilor și punctelor AMU pentru deservirea operativă a urgențelor. În cadrul PAMU Cărpineni apelurile sunt preluate la postul de telefon cu nr. 0269 28203 de către un lucrător medical în cazurile în care echipa de asistență medicală urgentă se află în sediul instituției. În

¹ Anexa nr. 17 la Ordinul Ministerului Sănătății nr. 85 din 30.03.2009

² Anexa nr. 55 la Ordinul Ministerului Sănătății nr. 85 din 30.03.2009

mijloacele disponibile, să respecte regulamentul de activitate a IMSP SZ AMU „Centru”, substațiilor, a departamentelor de medicină de urgență.

În procesul investigației s-a stabilit că autosanitară tip UAZ nr. de înmatriculare HNAJ 356 aflată în dotarea PAMU Cărpineni, cu care a fost transportată pacienta Elena Ciugureanu către Spitalul Raional Hîncești, nu este dotată conform Listei aparatajului și echipamentului medical obligatoriu pentru dotarea unităților de transport sanitar din cadrul Stației Asistență Medicală Urgentă⁴. În special, lipsește dispozitivul de resuscitare „Autopuls”, sistemul fix O₂, setul pentru cricotiriotomie.

În conformitate cu prevederile pct. 8 lit. d) din Regulamentul de acordare a asistenței medicale de urgență populației din teritoriul de deservire al Stației Zonale/Municipală de Asistență Medicală Urgentă⁵, Stația este condusă de director, care poartă responsabilitate personală pentru întreg spectrul de activități în cadrul Stației, inclusiv de nivelul organizării și calitatea serviciilor AMU acordate populației din teritoriul de deservire. Potrivit Regulamentului de activitate al Substației Asistență Medicală Urgentă Hîncești, aprobat de directorul general al IMSP Stația Zonală AMU „Centru”, substația este condusă de către șeful Substației, medic-specialist în domeniul medicinei de urgență, care poartă responsabilitate personală integral pentru organizarea și acordarea asistenței medicale de urgență populației din teritoriul de deservire a Substației, în conformitate cu cerințele în vigoare.

Faptele constatate indică asupra unui management defectuos din partea factorilor de conducere, *manifestat prin acceptarea și tolerarea stării de lucruri indicate supra*, care diminuează din capacitatea SAMU Hîncești și PAMU Cărpineni de a-și realiza sarcinile potrivit actelor normative în vigoare.

Avînd la bază circumstanțele expuse supra, în temeiul art.24 alin. (1) și (3) din Legea cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul) nr. 52 din 03.04.2014, în scopul asigurării plenare a asistenței medicale oportune și calitative populației și prevenirii curențelor similare în viitor:

RECOMAND:

1. Examinarea multiaspectuală și minuțioasă a cazului descris prin prisma problemelor de sistem identificate.
2. Organizarea recepționării apelurilor de la populație la numărul unic „903”(112), potrivit cerințelor Regulamentului privind organizarea și activitatea serviciului de telecomunicații din cadrul Stației Asistență Medicală Urgentă.

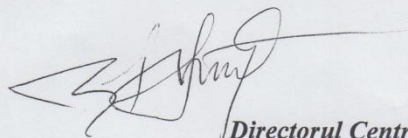
⁴ Anexa nr. 52 la Ordinul Ministerului Sănătății nr. 85 din 30.03.2009

⁵ Anexa nr. 15 la Ordinul Ministerului Sănătății nr. 85 din 30.03.2009

3. Asigurarea creării și reînnoirii permanente a rezervei de medicamente, materialelor de pansament, echipamentului și aparaturii medical, trusei de prim ajutor, și alt echipament necesar pentru acordarea asistenței medicale de urgență calitative, inclusiv în situații excepționale.
4. Îmbunătățirea procesului de manevrare operativă cu resursele disponibile de intervenție și în caz de necesitate să asigure competența rezolvării prin implicarea operativă a resurselor adăugătoare de cadre, mijloace de transport, echipament, aparatură medicală și medicamente.
5. Asigurarea conlucrării eficiente a Stației AMU Centru cu serviciul de asistență medicală primară și cel spitalicesc, în acordarea operativă a asistenței medicale de urgență populației, inclusiv în situații excepționale.
6. Evaluarea gradului de exercitare a atribuțiilor funcționale potrivit fișei postului și regulamentelor de uz intern a subalternilor vizați în prezentul aviz, cu adoptarea deciziilor în plan administrative, după caz.
7. Organizarea controlului asupra respectării de către personalul medico-sanitar subordonat (Substația Asistență Medicală Urgentă Hîncești, Punctul Asistență Medicală Urgentă Cărpineni) a cerințelor actelor legislative, normative și de directivă în vigoare la capitolul sănătății publice și asistenței medicale urgente, în special Ordinul Ministerului Sănătății nr.85 din 30.03.2009 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de Asistență Medicală Urgentă din RM; Ordinul Ministerului Sănătății nr.1215 din 29.10.2013 cu privire la organizarea și funcționarea serviciului regionalizat de asistență medicală urgentă și terapie intensivă la copii.
8. Asigurarea aducerii la cunoștință a Ordinelor Ministerului Sănătății personalului medical din subordine.
9. Organizarea instruirii continuă a medicilor, felcerilor și cadrelor auxiliare, în domeniul acordării asistenței medicale urgente în conformitate cu exigențele în vigoare.

Asupra rezultatului examinării solicit să fiu informat în termen de 30 de zile, conform prevederilor art. 24 alin.(3) din Legea cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul) nr. 52 din 03.04.2014

Cu respect,



Anatolie MUNTEANU
Directorul Centrului pentru Drepturile Omului