

Avantajele respectării dreptului pacientului la standarde de calitate:

- Sporirea satisfacției pacientului;
- Îmbunătățirea comunicării cu pacientul;
- Creșterea încrederii societății în sistemul medical;

Exemplu de încălcare: pacientul s-a adresat la medicul de familie cu acuze de dureri de cap. Medicul a examinat superficial pacientul și fără analize suplimentare i-a prescris pastile analgetice. Peste două săptămâni, pacientul se adresează repetat la medic, acuzând în continuare dureri, iar medicul a insistat pe același tratament.

Ulterior, pacientul s-a adresat personal la Centru de Diagnostic, unde medicii i-au stabilit diagnosticul unei maladii grave, cu internarea de urgență la spital. Boala a avansat rapid, din cauza adresării tardive și a standardului de calitate slab, oferit de medicul de familie.

Informează-te!

- **Constituția Republicii Moldova;**
- **Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr. 263 din 27.10.2005;**
- **Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală, nr. 1585 din 27.02.1998;**
- **Legea cu privire la exercitarea profesiei de medic, nr. 264 din 27.10.2005;**
- **Legea ocrotirii sănătății, nr. 411 din 28.03.1995;**
- **Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului”, nr. 192 din 24.03.2017.**

UNDE TE POȚI ADRESA DACĂ A FOST ÎNCĂLCAT DREPTUL LA RESPECTAREA STANDARDELOR DE CALITATE?

PASUL 1

Dacă lucrătorul medical a încălcat dreptul tău la respectarea standardelor de calitate:

Scrive o plângere pe numele șefului instituției (centrului medicilor de familie, spitalului, centrului de investigații etc.)

PASUL 2

Dacă nu au fost luate măsuri sau nu ești mulțumit de rezultatul examinării cererii tale:

Depune o plângere la Ministerul Sănătății, Muncii, Protecției Sociale și Familiei la adresa mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, nr. 2.

PASUL 3

Dacă nu au fost luate măsuri după adresarea ta la Ministerul Sănătății, Muncii, Protecției Sociale și Familiei ai două variante pentru a acționa:

Adresează o plângere la Oficiul Avocatului Poporului: MD -2012, mun. Chișinău, str. Sfatul Țării, nr. 16.

Adresează o cerere de chemare în instanța de judecată.

Adresarea la OAP nu exclude dreptul tău de a te adresa în judecată, în schimb dacă te adresezi în judecată, nu vei mai putea să te adresezi la OAP, deoarece Avocatul Poporului nu examinează plîngerile care se examinează în instanță.

14 DREPTURI ALE PACIENTULUI

OFICIUL
AVOCATULUI POPORULUI



AVOCATUL
POPORULUI
OMBUDSMAN

DREPTUL LA
RESPECTAREA
STANDARDELOR
DE CALITATE

CARTA EUROPEANĂ A DREPTURILOR PACIENȚILOR

PREVEDE

14 DREPTURI ALE PACIENTULUI

1. DREPTUL LA CONSIMȚĂMÎNT INFORMAT
2. DREPTUL DE A FI INFORMAT CORECT
3. DREPTUL LA MĂSURI PREVENTIVE
4. DREPTUL LA ACCESIBILITATE
5. DREPTUL LA ALEGERE LIBERĂ
6. DREPTUL LA RESPECTUL INTIMITĂȚII ȘI LA CONFIDENȚIALITATE
7. DREPTUL LA RESPECT PENTRU TIMPUL PACIENTULUI
8. DREPTUL LA RESPECTAREA STANDARDELOR DE CALITATE
9. DREPTUL LA SIGURANȚĂ
10. DREPTUL LA INOVAȚIE
11. DREPTUL LA EVITAREA SUFERINȚELOR ȘI DURERII CARE NU SÎNT JUSTIFICATE
12. DREPTUL LA TRATAMENT PERSONALIZAT
13. DREPTUL DE A-ȘI MANIFESTA NEMULȚUMIREA
14. DREPTUL DE A FI COMPENSAT

Fiecare persoană are dreptul la servicii de calitate înaltă cu respectarea unor standarde fixe.

Calitatea este o condiție a dreptului la sănătate.

Statul trebuie să asigure aprovizionarea populației cu produse medicale de calitate.

Furnizorii de servicii medicale trebuie să utilizeze toate mijloacele și resursele disponibile pentru asigurarea unui înalt nivel calitativ al îngrijirilor medicale.

- Instituțiile medico-sanitare sunt responsabile pentru calitatea serviciilor prestate, pregătirea profesională și perfecționarea calificării personalului medico-sanitar și farmaceutic;

- Pacientul are dreptul la informații cu privire la calitatea serviciilor prestate.

Dacă serviciile medicale sunt accesibile, dar nu sunt de o calitate adecvată, ne confruntăm cu încălcarea dreptului la standarde de calitate.

Bunurile și serviciile de sănătate trebuie să fie de înaltă calitate, ca să nu dăuneze pacientului.

Exemplu: deși stațiile de asistență medicală prespitalicească sunt asigurate cu ambulanțe, acestea trebuie să fie asigurate cu echipamentul necesar stărilor de urgență.

Un standard de calitate include:

- Îngrijire adecvată, corectă;
- Disponibilitate;
- Îngrijire centrată pe pacient, inclusiv integritatea fizică, psihică și socială;
- Implicarea pacientului;
- Securitatea pacientului;
- Examinarea suficientă a pacientului;
- Diagnosticarea corectă;
- Interpretarea corectă a rezultatelor investigațiilor realizate;
- Prescrierea tratamentului corect.
- Supravegherea sistematică a pacientului;

Pentru a asigura un standard de calitate a serviciilor medicale, instituțiile medicale trebuie să îndeplinească câteva cerințe în raport cu pacientul:

- Să-i fie disponibile informații cu privire la drepturile sale;
- Atât pacientul cât și familia acestuia să tratați cu respect și considerație;
- Să-i fie păstrată demnitatea și integritatea;
- Să fie obținut consimțământul informat pentru orice serviciu de îngrijire medicală;
- Să-i fie asigurată confidențialitatea datelor personale.

Un serviciu medical este calitativ atunci, când el a fost acordat în corespundere cu prevederile legale referitoare la acest serviciu (legi, acte), cât și la subiectul responsabil de acordarea acestuia.