

- Pacientul are dreptul la o examinare și rezolvare a cererilor (reclamațiilor) într-o manieră promptă, justă și eficientă.
- Realizarea protecției drepturilor pacientului se asigură pe cale extrajudiciară și judiciară, în conformitate cu legislația.

Protecția extrajudiciară a drepturilor pacientului se realizează, după caz, de către:

- Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;
- direcțiile teritoriale de sănătate;
- instituțiile medico-sanitare și farmaceutice;
- organizațiile de asigurări de sănătate;
- organizațiile profesionale ale medicilor, asociațiile pacienților, asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor de servicii de sănătate;

Fiecare instituție medico-sanitară este obligată să afișeze într-un loc accesibil pentru public informația cu privire la drepturile pacienților, modul și termenele de depunere a petițiilor și sugestiilor

Responsabilitatea pentru încălcarea drepturilor sociale ale pacientului la asistență medicală o poartă autoritățile administrației publice centrale și locale și autoritățile sistemului de sănătate de toate nivelurile, iar pentru încălcarea drepturilor individuale, stipulate de Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului nr. 263-XVI din 27.10.2005 - prestatorii de servicii de sănătate.

INFORMEAZĂ-TE!

- Constituția Republicii Moldova, articolul 20;
- Codul administrativ al Republicii Moldova;
- Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr. 263/2005;
- Legea ocrotirii sănătății, nr. 411-XIII din 28.03.1995, art.36.

UNDE TE POȚI ADRESA, DACĂ A FOST ÎNCĂLCAT DREPTUL TĂU DE A-ȚI MANIFESTA NEMULȚUMIREA?

PASUL 1

Dacă a fost încălcat dreptul tău, scrie o plângere pe numele șefului instituției medico-sanitare sau la Agenția Națională pentru Sănătate Publică.

PASUL 2

Dacă nu au fost luate măsuri sau nu ești mulțumit de rezultatul examinării cererii tale, depune o plângere la Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale la adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, nr. 1.

PASUL 3

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

✓ Depune o plângere la Oficiul Avocatului Poporului.

Adresa:

MD-2012, mun. Chișinău, str. Sfatul Țării, nr. 16.

✓ Scrie o cerere de chemare în judecată.

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

14 DREPTURI ALE PACIENTULUI

OFICIUL AVOCATULUI POPORULUI



AVOCATUL
POPORULUI
OMBUDSMAN

DREPTUL DE A-ȘI MANIFESTA NEMULȚUMIREA

CARTA EUROPEANĂ A DREPTURILOR PACIENȚILOR

PREVEDE

14 DREPTURI ALE PACIENTULUI

1. DREPTUL LA CONȘIȚĂMÂNT INFORMAT
2. DREPTUL DE A FI INFORMAT CORECT
3. DREPTUL LA MĂSURI PREVENTIVE
4. DREPTUL LA ACCESIBILITATE
5. DREPTUL LA LIBERA ALEGERE
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 A DURERII NEJUSTIFICATE
12. DREPTUL LA TRATAMENT PERSONALIZAT
- 13. DREPTUL DE A-ȘI MANIFESTA NEMULȚUMIREA**
14. DREPTUL DE A FI COMPENSAT

DREPTUL DE A-ȘI MANIFESTA NEMULȚUMIREA este dreptul oricărei persoane de a formula o plângere atunci când consideră că a suferit un prejudiciu și de a primi un răspuns sau orice altă reacție la plângerea făcută.

PACIENTUL ARE DREPTUL:

- ✓ Pacientul are dreptul să se plângă oricând a suferit un prejudiciu sau o leziune în mod nejustificat, precum și dreptul de a cere explicații.
- ✓ Serviciile de sănătate trebuie să garanteze exercitarea acestui drept prin oferirea de informații asupra drepturilor pacientului care să-i permită să recunoască violarea lor.
- ✓ Serviciile de sănătate trebuie să asigure posibilitatea depunerii unei plângeri/reclamații.
- ✓ Prestatorii de servicii medicale au obligația de a examina cererea/reclamația într-o manieră promptă, justă și eficientă.
- ✓ De a primi asistență în sistemele de sănătate, care să-i asigure: rezultate optime de tratament, reabilitare, cea mai bună calitate a vieții și îngrijire de specialitate la prețuri accesibile;
- ✓ De a ataca acțiunile prestatorilor de servicii de sănătate.

REȚINE:

- ✓ Atunci când, în urma unei asistențe medicale necorespunzătoare, a apărut o stare nesatisfăcătoare a sănătății pacientului, lucrătorii medicali trebuie să respecte dreptul pacientului de a cere efectuarea unei expertize profesionale, precum și repararea daunelor morale și materiale ce i s-au adus.
- ✓ Pacientul se poate adresa cu o plângere împotriva acțiunilor prestatorilor serviciilor de sănătate în cazurile în care acțiunile acestora au dus la lezarea drepturilor individuale ale acestuia;

Dreptul constituțional de a depune o plângere se reflectă în legislația actuală.

Prin urmare, este vitală analiza prealabilă a eficienței diverselor proceduri de reclamație și mijloacelor alternative pentru dreptul la compensare, împreună cu familiarizarea cu procesele existente de diferite forme de daune.

Pe lângă depunerea unei plângeri în instanță, există proceduri administrative, cum ar fi aplicarea la agențiile de supraveghere și control sub egida Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

IMPORTANT!

- Orice persoană poate ataca acțiunile și hotărârile nelegitime, ale organelor de stat și ale factorilor de decizie, care i-au dăunat sănătatea.
- Realizarea protecției dreptului de a-și manifesta nemulțumirea se asigură pe cale extrajudiciară și judiciară.
- Cererile sau reclamațiile pacientului, adresate autorității medicale, se examinează în termen de 30 de zile, în temeiul prevederilor art. 60 al Codului administrativ al Republicii Moldova.
- Orice persoană care consideră că i-au fost lezate drepturile și interesele legitime prevăzute de prezenta lege este în drept, în vederea protejării lor, să se adreseze în instanța judecătorească competentă.
- Pacientul sau reprezentantul său poate ataca acțiunile prestatorilor de servicii de sănătate ce au condus la lezarea drepturilor individuale ale pacientului, precum și acțiunile și deciziile autorităților publice și ale persoanelor cu funcție de răspundere ce au condus la lezarea drepturilor lui sociale stabilite de legislație.