

## **REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SECȚIEI MEDICINĂ DE FAMILIE**

### **I: DISPOZIȚII GENERALE**

**1.1.** Prezentul regulament stabilește normele obligatorii privind organizarea, funcționarea și atribuțiile personalului din cadrul Secției Medicină de Familie, denumită în continuare *Secția*, ca parte componentă a Instituției Medico-Sanitare Publice (IMSP) Centrul de Sănătate Ialoveni.

**1.2.** Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii pentru întregul personal medical (medici de familie, medici rezidenți, asistenți medicali, registratori medicali) și personalul auxiliar din cadrul secției, precum și pentru pacienții care se adresează la secție.

**Baza legală** Secția își desfășoară activitatea în conformitate cu:

Legea ocrotirii sănătății nr. 411/1995;

Legea nr. 264/2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic (versiunea actualizată);

Legea nr. 263/2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;

Legea nr. 1585/1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală;

Hotărârea de Guvern nr. 192/2017 pentru aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului;

Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

Codul Muncii al Republicii Moldova

Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală și Normele metodologice de aplicare a acestuia;

Regulamentul de organizare și funcționare a IMSP CS Ialoveni, aprobat prin ordinul MS nr.669 din 29.05.2018;

Ordinele și dispozițiile Ministerului Sănătății și ale CNAM în vigoare;

Contractul de prestare a serviciilor medicale cu CNAM semnat anual;

Codul instituțional de Etică, aprobat prin ordinul nr. 74 din 19.09.2025;

**Principii fundamentale** Activitatea Secției se ghidează după următoarele principii:

a) **Primatul vieții și al dreptului inerent la viață al ființei umane;**

b) **Nediscriminarea** - atitudine imparțială față de pacienți, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, vârstă, dizabilitate, opinie sau apartenență politică;

c) **Confidențialitatea** - păstrarea secretului profesional cu privire la diagnostic, tratament și datele personale ale pacientului, inclusiv după decesul acestuia;

d) **Competența și independența profesională** - exercitarea actului medical cu responsabilitate, eficiență și profesionalism, în interesul exclusiv al pacientului;

e) **Integritatea și onestitatea** - desfășurarea activității în mod etic, liber de orice influențe necorespunzătoare;

f) **Respectarea demnității, onoarei și reputației profesionale;**

g) **Loialitatea față de interesele pacientului.**

## **II. SCOPUL. OBIECTIVELE**

**Scopul** - asigurarea asistenței medicale primare de calitate, în condiții de echitate, accesibilitate și respectare a drepturilor pacientului.

### **Obiectivele**

- Asigurarea Accesului Universal și Echitabil la Servicii Medicale Primare
- Promovarea Sănătății și Prevenirea Îmbolnăvirilor
- Asigurarea Continuității și Complexității Îngrijirii
- Creșterea Calității și Siguranței Actului Medical
- Dezvoltarea Profesională Continuă a Personalului
- Eficientizarea conlucrării cu ceilalți prestatori de servicii medicale pentru a garanta integritatea și continuitatea tratamentului .
- Colectarea și gestionarea eficientă a datelor statistice pentru a monitoriza starea de sănătate a populației și pentru a fundamenta deciziile manageriale

## **III. ORGANIZAREA SECȚIEI**

**3.1.** Secția de Medicină de Familie funcționează ca subdiviziune structurală fără personalitate juridică în cadrul IMSP, fiind condusă de un șef de secție, numit prin ordin al șefului IMSP.

**3.2.** Secția este organizată pe compartimente funcționale (cabinete consultative, cabinet de imunizare, sala de triaj, sala de proceduri, staționar de zi, spații pentru personal, etc.), care îndeplinesc condițiile igienico-sanitare și tehnico-materiale necesare pentru autorizarea și acreditarea în sănătate, conform Legii nr. 552/2001.

**3.3.** Programul de lucru al Secției cu publicul se stabilește de către șeful CS Ialoveni, în funcție de necesitățile populației arondate și de resursele umane disponibile, și se afișează la loc vizibil. Programul include intervale orare pentru consultații în cabinet și, după caz, pentru vizite la domiciliu. În afara programului de lucru, continuitatea asistenței medicale este asigurată prin centrele de permanență sau prin serviciul de gardă la nivel local, în baza ordinelor MS.

**3.4.** Personalul este constituit din personal cu studii superioare, medii și personal medical inferior în bază de contract individual de muncă și fișa de post, iar în vederea stabilirii atribuțiilor și răspunderilor s-au avut în vedere acte normative specifice sistemului medical, Codul muncii și alte documente specifice.

**3.5.** Salarizarea personalului se stabilește conform prevederilor legale în vigoare.

**3.6** În organizarea activităților subdiviziunii, personalul trebuie să se conformeze normelor de etică și deontologie, să acționeze întotdeauna în interesul pacientului și pentru promovarea stării de sănătate, să aibă o atitudine activă față de nevoile de îngrijire a sănătății fiecărui pacient fără discriminare și fără condiționare, de alte avantaje materiale sau servicii personale.

**3.7** Personalul din subdiviziune are obligația să respecte confidențialitatea față de persoanele terțe asupra datelor și informațiilor serviciilor medicale acordate asiguraților, precum și intimitatea și demnitatea acestora, conform legislației în vigoare privind drepturile pacientului.

**3.8** Personalul din subdiviziune aplică în practică informațiile confidențiale ale pacienților utilizate în cercetare medicală și publicate numai în condițiile păstrării anonimatului pacienților participanți la programul de cercetare și cu consimțământul acestora.

**3.9** Angajații secției în activitățile realizate se încadrează în exigențele integrității instituționale și integrității profesionale pentru prevenirea fenomenelor de corupție.

#### **IV. STRUCTURA ORGANIZATORICĂ. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

##### **Medicul de familie**

###### **(1) Atribuții:**

- a) Acordă asistență medicală primară în caz de îmbolnăvire sau accidentare, cu evitarea neglijenței și erorilor medicale;
- b) Promovează educația pentru sănătate și organizează măsuri profilactice;
- c) Asumă responsabilitatea profesională pentru siguranța și calitatea actului medical;
- d) Informează și îndrumă pacientul, folosind un limbaj clar și accesibil, cu privire la afecțiune, opțiunile de diagnostic și tratament, beneficiile și riscurile acestora;
- e) Eliberează rețete, prescrie investigații, întocmește bilete de trimitere și documente medicale (concedii medicale, certificate medicale, etc.);
- f) Participă la programe naționale de sănătate și la activități de cercetare științifică, după caz;
- g) Își perfecționează continuu cunoștințele teoretice și deprinderile practice, fiind supus atestării o dată la 5 ani pentru stabilirea gradului de calificare.

###### **(2) Drepturi:**

- a) La independență profesională în realizarea actului medical;
- b) La condiții adecvate pentru desfășurarea activității profesionale;
- c) La refuzul efectuării intervenției medicale (cu excepția urgențelor) și trimiterea pacientului la alt medic, în cazul în care pacientul sau însoțitorii sunt agresivi și prezintă pericol pentru sănătatea și integritatea medicului;
- d) La protecția onoarei și demnității profesionale.

##### **Medicul rezident**

- (1) Medicul rezident își desfășoară activitatea sub ghidarea medicului coordonator, conform programului de rezidențiat și cu respectarea limitelor de competență stabilite de Guvern.
- (2) Atât medicul rezident, cât și medicul coordonator poartă răspunderea pentru calitatea actului medical exercitat de rezident.

##### **Asistenta medicală**

- (1) **Atribuții:** Efectuează triajul pacienților, consultații la indicația medicului, recoltează probe biologice, administrează tratamente, vaccinează conform competențelor, asigură sterilizarea instrumentarului, gestionează stocurile de materiale sanitare și păstrează evidențele specifice.
- (2) Asigură confortul și informarea corectă a pacientului cu privire la procedurile medicale, respectând normele etice și deontologice.

**Registratorul medical** Asigură programările, gestionează fluxul de pacienți, completează și arhivează fișele medicale, eliberează documente medicale conform indicațiilor medicului, gestionează relația cu CNAM și cu furnizorii.

Secția asigură gestiunea datelor și informațiilor medicale prin utilizarea programelor informaționale din cadrul IMSP CS Ialoveni;

Secția asigură supravegherea permanentă și control riguros în vederea apariției unor evenimente epidemiologice și prevenirii infecțiilor asociate asistenței medicale prin respectarea programului de curățenie și dezinfecție;

Secția îndeplinește și alte atribuții specifice prevăzute de alte acte normative în vigoare în domeniul medical și administrativ, precum:

- ☐ înregistrează și raportează pacienții cu rezultate suspecte/patologice medicilor de familie prin telefon.
- ☐ efectuează investigațiile diagnostice cu respectarea regimului sanitaro- epidemiologic;
- ☐ efectuează lucrul metodologic cu medicii instituției.
- ☐ participă la instruire, consilii, emisiuni TV, conform necesității instituției.

- organizează instruire, suport consultativ metodologic IMSP autonome din raionul Ialoveni.

## **DREPTURILE SUBDIVIZIUNII**

- personalul din subdiviziune are dreptul să beneficieze de toate drepturile prevăzute de legislația națională, Regulamentul de organizare și funcționare a IMSP CS Ialoveni și Regulamentul intern al IMSP CS Ialoveni, precum:
- perfecționarea profesională prin sistemul de pregătire continuă;
- concediul de odihnă anual plătit, concedii medicale pentru incapacitate temporară de muncă, concedii de maternitate, pensie și alte drepturi de asistență socială, prevăzute de legislația în domeniu;
- colaborarea cu specialiștii din domeniul medical atât din unități medicale, cât și din alte unități în probleme metodologice, tehnice și de investigație științifică;
- retribuirea în raport cu cantitatea și calitatea muncii prestate, corespunzător timpului lucrat;
- asocierea în organizații sindicale și în alte organizații obștești, potrivit prevederilor legale;
- asigurarea locului de muncă cu condiții pentru a-și desfășura activitatea profesională prin respectarea regulilor și tehnologiilor de acordarea asistenței medicale corespunzătoare;
- remunerarea conform funcției ocupate, gradului de calificare profesională, științifico-didactică, rezultatelor activității sale;
- repararea prejudiciul cauzat prin vătămare a sănătății în legătură cu activitatea profesională specifică în condiții de permanent risc pentru sănătate și viață;
- supunerea criticii numai acțiunile profesionale și comportamentul deontologic;
- apelarea la organele de drept naționale și internaționale conform legislației în vigoare;
- cererea soluționării de către instanța contenciosului administrativ a unui litigiu generat de un act administrativ, fie de nesoluționarea în termene legale a unei cereri privind recunoașterea unui drept consfințit de lege în care cealaltă parte este o autoritate publică sau un funcționar al acestei autorități în exercitarea profesiei sale, excepție făcând cazurile de incompetență și culpă profesională, potrivit legislației în vigoare;
- apelarea la susținerea organizațiilor neguvernamentale întru apărarea drepturilor și intereselor profesionale;
- garantarea independentă morală, economică și profesională, protecție socială;
- susținerea de angajator la etapa examinării în instanță a litigiilor în cazul exercitării activității conform reglementărilor în vigoare;
- folosirea fără restricții orice mijloc de transport din contul statului pentru exercitarea de urgență a obligațiilor profesionale, în funcție de situații concrete;
- apelarea la Asociațiile medicale de profil din Republica Moldova, care apără interesele profesionale ale lucrătorului medical.
- cunoașterea drepturilor și obligațiilor sale de serviciu;
- exercitarea alte drepturi, în conformitate cu legislația în vigoare.
- medicul este în drept să refuze efectuarea intervenției medicale (cu excepția situațiilor de urgență), readresând pacientul unui alt medic, în următoarele cazuri excepționale:
- în lipsa unei competențe profesionale în domeniu sau a posibilităților tehnico-medice necesare efectuării intervenției medicale;
- în cazul unor contradicții între efectuarea intervenției medicale și principiile etico-morale ale medicului;
- în cazul imposibilității creării unui contact terapeutic cu pacientul.
- drepturile salariaților subdiviziunii se stabilesc, inclusiv prin negociere între acesta și angajator, cu respectarea nivelurilor minime prevăzute de reglementările legale în vigoare.

- participarea la conducerea, organizarea și controlul activității subdiviziunii, să aleagă și să poată fi ales în organele de conducere colectivă.
- salariații subdiviziunii nu pot renunța la drepturile ce le sunt recunoscute prin prezentul regulament și fișa de post.
- orice înțelegere prin care se urmărește renunțarea salariatului la drepturile sale de muncă sau limitarea acestora este nulă.
- să se adreseze organelor superioare, celor de jurisdicție sau oricărui for competent, ori de câte ori consideră că a fost prejudiciat în drepturile sale.

## **OBLIGAȚIILE SUBDIVIZIUNII**

- salariații subdiviziunii au responsabilitatea să asigure calitatea serviciilor/activității prin:
- să prevină și combată infecțiile asociate asistenței medicale;
- să respecte cu strictețe drepturile și interesele legitime ale pacientului;
- să-și perfecționeze în permanență cunoștințele profesionale;
- să evite îmbolnăvirile iatrogene;
- să păstreze secretul informațiilor personale de care a luat cunoștință în exercitarea profesiei, cu excepția cazurilor prevăzute de prezenta lege și de legislația privind accesul la informații;
- să acorde primul ajutor medical de urgență, indiferent de timpul, locul și de alte circumstanțe ale situației;
- să cunoască și să exercite în permanență atribuțiile de serviciu;
- să consemneze refuzul pacientului pentru orice prestare medicală;
- să informeze pacientul direct sau prin intermediul reprezentanților legali ori al rudelor lui apropiate despre starea sănătății acestuia;
- să respecte normele etico-profesionale;
- să execute alte obligații prevăzute de legislație.
- să aibă o atitudine respectuoasă față de personalul medical mediu și inferior din cadrul instituției.
- să asigure pacienților:
- efectuarea investigațiilor medicale la cel mai înalt nivel de calitate conform protocoalelor clinice și standardelor de tratament (în cazul lipsei acestora conform ghidurilor internaționale și naționale);
- microclimat sanitar corespunzător, astfel încât să fie prevenită apariția infecțiilor nosocomiale;
- întemeierea unui respect și încredere reciprocă, pe dreptul la opțiune al pacientului, exercitat conform legislației în vigoare;
- informarea pacientului sau reprezentanții lui legali asupra unor eventuale riscuri ce comportă intervenția medicală, precum și un eventual refuz de intervenție medicală;
- că intervenția medicală va fi efectuată cu acordul pacientului, cu excepția situațiilor când starea lui fizică și psihică nu-i permite să ia o decizie conștientă sau în alte situații stabilite de legislație.
- responsabilitatea pentru calitatea actului medical exercitat de către medicul rezident o poartă atât coordonatorul studiilor de rezidențiat sau medicul specialist desemnat, cât și medicul rezident, în conformitate cu actele normative aprobate de Guvern.
- executarea obligațiilor sale profesionale, medicul nu este în drept să supună pacientul unui risc nejustificat, nici chiar cu acordul acestuia.
- interzicerea satisfacerii rugăminții pacienților de a efectua investigații fără recomandarea medicului.
- conștiinciozitate față de sarcinile atribuite.

## V. RELAȚII CU BENEFICIARI

**Înscrierea pe lista medicului** Pacienții au dreptul de a alege medicul de familie, în limita numărului maxim de persoane pe listă, stabilit prin Programul unic. Înscrierea se face pe bază de cerere și act de identitate, cu acordul scris al pacientului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

**Drepturile pacientului** În cadrul Secției, pacientul beneficiază de drepturile prevăzute de Legea nr. 263/2005, în special:

- a) Respectarea demnității umane și a drepturilor sale fundamentale;
- b) Informații complete, clare și accesibile cu privire la starea sa de sănătate, investigații, diagnostic, tratament, beneficii și riscuri;
- c) Confidențialitatea informațiilor privind diagnosticul și tratamentul;
- d) Consimțământul informat pentru orice act medical;
- e) Respectarea programărilor și reducerea timpului de așteptare.

**Obligațiile pacientului** Pacientul are obligația de a:

- a) Respecta programul de lucru al secției și regulile de ordine interioară;
- b) Prezenta actul de identitate și polița de asigurare medicală la fiecare consultație;
- c) Comunica medicului informații corecte și complete despre istoricul său medical;
- d) Respecta recomandările medicale și tratamentele prescrise;
- e) Anunța în caz de imposibilitate de a se prezenta la o programare;
- f) Manifesta o atitudine civilizată și respectuoasă față de personalul medical.

## VI. GESTIONAREA DOCUMENTELOR ȘI A DATELOR

**Dosarul medical** Pentru fiecare pacient înscris se întocmește și se actualizează permanent un dosar medical (fișa medicală a bolnavului de ambulator f.025/e) care conține toate datele relevante privind starea de sănătate, investigațiile, diagnosticele și tratamentele aplicate.

**Evidențe** Secția are obligația de a ține și completa evidențele conforme normelor MS, CNAM conform Nomenclatorului dosarelor:

*Fișa medicală a bolnavului de ambulator (f.025/e)*

*Fișa personală a gravidei și lăuzei (f.111/e)*

*Carnet de dezvoltare a copilului (f.112/e)*

*Registru persoanelor care au beneficiat de asistență medicală primară (f.1-02/r)*

*Registru de înregistrare a solicitărilor medicului la domiciliu (f.031/e)*

*Registru de evidență a solicitărilor transmise în sectorul de asistență medicală primară (f.161/e)*

*Caiet de evidență a activității la domiciliu a asistentei medicale a sectorului (f.116/e)*

*Registrul medicului de familie privind evidența gravidelor (f.075/e)*

*Registru lunar al activităților de imunizare (f.063-2/e)*

*Registru de triaj*

*Registru de evidență a stării sănătății populației (date generale) (f.166/e)*

*Registru de evidență a intervențiilor de ambulator (f.069/e)*

*Registru de evidență a controlului lucrului sterilizatorului cu aer (autoclav) (f.257/e)*

*Registru de evidență a expunerii/accidentelor profesionale (f.500/e)*

*Registru de evidență a utilizării lămpilor bactericide pentru dezinfecție (f.501/e)*

*Registru de evidență a efectuării curățeniei generale (f.502/e)*

*Registru de evidență a produselor biodistructive (f.503/e)*

*Registru de înregistrare a adeverințelor medicale a conducătorului de vehicul și a candidatului pentru obținerea permisului de conducere comisia auto (f.083-1/e)*

*Registru de evidență a medicamentelor și substanțelor toxice, stupefiante și psihotrope, alcool etilic în secții și cabinete*

*Registru de evidență a formularelor de rețetă nr.2 pentru prescrierea și eliberarea medicamentelor cu conținut de substanțe stupefiante și psihotrope*

*Registru de evidență a certificatelor medicale pentru recepționarea medicamentelor stupefiante*

*Registru de evidență a fiolelor folosite/ neadministrate cu substanțe stupefiante nimicite*

*Act de lichidare a fiolelor utilizate de stupefiante*

*Registru pentru monitorizarea temperaturii și umidității aerului în depozit pentru păstrarea medicamentelor*

*Registru pentru monitorizarea temperaturii în frigider (f.124/e)*

*Registru de înregistrare a certificatelor de concediu medical (f.036/e)*

*Registru de evidență a bolilor infecțioase (f.060)*

*Registru de evidență a activităților de promovare a sănătății și educației pentru sănătate (f.38/e)*

### **Arhivarea și confidențialitatea**

(1) Documentele medicale se arhivează și se păstrează în condiții de siguranță și confidențialitate, conform Legii nr. 133/2011.

(2) Secretul profesional nu poate fi dezvăluit în timpul procesului de diagnosticare, după finalizarea tratamentului și nici după decesul pacientului, cu excepția cazurilor expres prevăzute de lege (organe de drept, la cererea scrisă și motivată a acestora).

(3) Prelucrarea datelor cu caracter personal se face în conformitate cu legislația privind protecția datelor.

## **VII. SECURITATEA ȘI SĂNĂTATEA ÎN MUNCĂ**

**7.1. Securitatea muncii** Tot personalul este obligat să participe la instruirile periodice privind securitatea și sănătatea în muncă (SSM) și situațiile de urgență (PSI), și să respecte normele stabilite.

**7.2. Prevenirea infecțiilor** Personalul va respecta cu strictețe normele de igienă, protocolul de curățenie și dezinfecție, procedurile de sterilizare și de gestionare a deșeurilor medicale.

### **7.3. Răspunderea profesională**

(1) Personalul medical poartă răspundere profesională, civilă sau contravențională, după caz, pentru:

- a) Eroarea medicală - eroare profesională care provoacă daune pacientului ;
- b) Iatrogenia - stare patologică rezultată în urma realizării actului medical;
- c) Încălcarea normelor etice și deontologice;
- d) Divulgarea secretului profesional.

(2) Orice accident de muncă sau îmbolnăvire profesională va fi semnalat imediat și înregistrat conform procedurilor legale.

## **VIII. RĂSPUNDEREA DISCIPLINARĂ**

**8.1. Abateri disciplinare** Constituie abatere disciplinară încălcarea cu vinovăție de către personal a atribuțiilor de serviciu, a prevederilor prezentului regulament, a Codului deontologic sau a normelor de conduită profesională.

**8.2. Sancțiuni** Sancțiunile disciplinare aplicabile sunt cele prevăzute de Codul Muncii al Republicii Moldova și de contractul colectiv de muncă: avertisment, mustrare, mustrare aspră, diminuarea salariului, suspendarea contractului de muncă, desfacerea disciplinară a contractului de muncă.

**8.3. Procedura** Aplicarea sancțiunii se face în urma unei cercetări disciplinare prealabile, cu ascultarea persoanei în cauză, și poate fi contestată în instanța judecătorească.

## **IX. DISPOZIȚII FINALE**

9.1. Prezentul regulament poate fi modificat și completat prin acte adiționale, ori de câte ori intervin modificări în legislația primară sau în organizarea internă a IMSP.

9.2. Personalul nou-angajat are obligația de a lua la cunoștință despre prevederile prezentului regulament sub semnătură, consemnând acest lucru într-un proces-verbal de informare, semnat și datat.

9.3. Prevederile prezentului regulament se completează cu dispozițiile legale în vigoare. Orice litigiu apărut în interpretarea sau aplicarea acestuia va fi soluționat pe cale amiabilă, iar în caz de nereușită, de instanțele judecătorești competente.

### **Contrasemnat:**

Șeful secției medicină de familie

Gheorghe Rezeșu

Șef serviciu juridic

Tatiana Leorda