**Planul de măsuri privind îndeplinirea Ordinului Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al RM nr. 425 din 20 martie 2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților IMSP CS Rudi”**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr. d/r** | **Măsuri de îndeplinit** | **Responsabil** | **Termenul îndeplinirii** |
| 1. | **Ordin** intern de numire a persoanelor concrete responsabile de îndeplinirea a prevederilor Ghidului dat. | Șef IMSP CS Rudi | Nr.\_\_ ordinului din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2. | Aducerea la cunoștință tuturor lucrătorilor medicali în cadrul unui seminar tematic Ghidul privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacientului. | Șef CS  a/m superioară | Semnătura petrecut data |
| 3. | Măsuri de aducere la cunoștința pacienților a obiectivelor de bază ale comunicării dintre medic și pacient:   * Asigurarea pacientului și familiei sale cu informația necesară pentru participarea și luarea deciziilor adecvate cu privire la tratament / informații atârnate la loc vizibil, avizuri, placarde, condica Ghidului. | Șef CS  Medic de familie  a/m superioară  a/m de familie | Informații despre volumul de investigații, tratamente și atârnate la loc. vizibil. |
| 4. | În cazuri speciale se va obține iscălitura pacientului (rudelor) despre informarea adusă (în text, din fișele medicale). | Medic de familie  a/m de familie | La necesitate |
| Pacientul alolingv va beneficia de informație în limba pe care o posedă (limba rusă). | Medic de familie  a/m de familie | Medicul de familie asigură pacienții cu informație în limba pe care o posedă. |
| 5. | Monitorizarea procesului de elaborare și aprobare a Acordurilor Informate Standardizate. |  |  |
| Elaborarea listei aprobate de acorduri informative prevăzute pentru utilizare în instituție | Șef CS  a/m superioară | Lista de acorduri informative elaborată, permanent |
| Lista personalului medical autorizat pentru obținerea acordului informativ. | Medicii de familie  a/m superioară | Personalul medical aprobat |
| Utilizarea acordurilor informative în limbile de circulație din comunitatea dată. | Medicii de familie | Permanent (acorduri informarea în limba rusă) |
| Informație despre tratamentul coercitiv (TB care refuză tratamentul). | Medicii de familie  a/m de familie | permanent |
| 6. | Informație despre procedura pentru cazurile când pacientul refuză internarea , investigațiile, tratamentul, vaccinarea. | Medicii de familie  a/m superioară | permanent |
| Informație despre procedura când pacientul solicită invitarea unui specialist din afara instituției. | Medic de familie  a/m superioară  a/m de familie | Aviz informativ pentru pacienți-permanent |
| 7. | Elaborarea procedurii de eliberare a informației personale pacientului, familiei și terților. | Medicii de familie  a/m superioară | Indicații pentru lucrătorii medicali în scris |
| Perfectarea registrului de lucru pentru evidența circulației fișelor medicale. | Medic de familie  a/m superioară | Aprobat la comisia de Bioetică |
| Instruirea lucrătorilor medicali, inclusiv a personalului inferior cu obținerea iscăliturii acestora în privința angajamentului de confidențialitate. | Medic de familie  a/m superioară | Listele lucrătorilor medicali, iscălituri confirmate |
| 8. | Asigurarea colectării opiniilor pacienților cu privire la satisfacția pentru asistența medicală de care beneficiază (boxe de sugestii, registre de reclamații, linia verde, e-mail, pagina WEB).   * Chestionare satisfacția pacientului (1d/3luni). | Șef CS  a/m superioară | Alcătuirea chestionarelor pentru pacienți |
| 9. | Instruiri în grupuri mici în cadrul instituției la diferite nivele ale personalului angajat pentru promovarea principiilor unei comunicări și consilieri corecte în relația cu pacienții. | a/m de familie  infermiere  șofer  paznic | Instruiri la angajare, confirmate prin iscălitură |
| 10. | În cadrul volantelor, ședințelor, seminarelor cât și cazuri speciale se vor discuta despre barierele cele mai frecvent întâlnite în comunicarea cu pacienții (protocolarea la ședințele comisiei de Bioetică). | Ședințe ale comisiei de Bioetică | Procese verbale |