
PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Privind informarea pacientului sau a reprezentantului legal cu privire la profilul, volumul, condițiile, calitatea, costul și modalitatea de prestare a serviciilor medicale

1. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabilește cadrul organizatoric și operațional prin care prestatorul de servicii medicale asigură informarea completă, corectă, accesibilă și continuă a pacientului sau a reprezentantului legal al acestuia.

Scopurile principale sunt:

- garantarea dreptului pacientului la informare și decizie informată;
 - asigurarea transparenței actului medical și administrativ;
 - crearea unei relații bazate pe încredere între pacient și personalul medical;
 - reducerea riscurilor de neînțelegeri, erori sau litigii;
 - creșterea calității serviciilor medicale prin comunicare eficientă.
-

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică în toate structurile instituției medico-sanitare (secții clinice, ambulatoriu, recepție, laborator, administrație).

Se aplică pentru:

- pacienți majori cu capacitate de decizie;
 - pacienți minori (prin reprezentant legal);
 - pacienți fără capacitate de decizie (inconștienți, cu tulburări cognitive etc.);
 - pacienți internați și ambulatori.
-

3. Principii generale

Procesul de informare se realizează în baza următoarelor principii:

- **claritate** – informațiile sunt exprimate într-un limbaj accesibil;
 - **completitudine** – pacientul primește toate informațiile relevante;
 - **adaptabilitate** – comunicarea este ajustată nivelului de înțelegere;
 - **transparență** – fără omisiuni sau informații ambigue;
 - **continuitate** – informarea se face pe tot parcursul actului medical;
 - **confidențialitate** – respectarea vieții private.
-

4. Responsabilități detaliate

4.1. Medicul curant

- oferă informații despre diagnostic, evoluție și prognostic;
- explică opțiunile terapeutice, riscurile și beneficiile;
- prezintă alternativele existente;
- solicită și documentează consimțământul informat;
- verifică nivelul de înțelegere al pacientului.

4.2. Asistentul medical

- explică procedurile zilnice (tratament, investigații);
- oferă informații privind îngrijirea și monitorizarea;
- răspunde la întrebări suplimentare;
- observă reacțiile pacientului și informează medicul.

4.3. Personalul de recepție/administrativ

- oferă informații despre accesul la servicii;
- comunică programările și timpul de așteptare;
- prezintă costurile și modalitățile de plată;
- distribuie materiale informative.

4.4. Conducerea instituției

- asigură implementarea și actualizarea procedurii;
 - verifică respectarea acesteia;
 - asigură instruirea personalului;
 - pune la dispoziție materiale informative oficiale.
-

5. Descrierea detaliată a procedurii

5.1. Etapa de primire a pacientului

La intrarea în instituție:

- pacientul este întâmpinat și înregistrat;
 - i se explică profilul instituției și tipurile de servicii disponibile;
 - i se comunică circuitul pacientului (unde merge, ce urmează);
 - i se oferă informații despre program, reguli interne și drepturi.
-

5.2. Informarea privind profilul și volumul serviciilor

Pacientului i se explică:

- tipul serviciilor disponibile (consultații, investigații, tratamente);
- capacitatea instituției (ce poate și ce nu poate oferi);
- durata estimată a serviciilor;
- numărul și tipul procedurilor necesare.

Se clarifică dacă sunt necesare servicii suplimentare sau transfer.

5.3. Informarea medicală detaliată

Medicul curant:

- explică diagnosticul într-un limbaj accesibil;
- descrie evoluția posibilă a bolii;
- prezintă opțiunile de tratament;
- explică riscurile, efectele secundare și beneficiile;
- informează despre alternative (inclusiv refuzul tratamentului).

Se evită termenii excesiv tehnici sau se explică clar.

5.4. Informarea privind condițiile de prestare

Pacientul este informat despre:

- condițiile de internare;
 - regulile de comportament în instituție;
 - programul de vizite;
 - condițiile de igienă și siguranță;
 - drepturile și obligațiile sale.
-

5.5. Informarea privind calitatea serviciilor

Se comunică:

- standardele de calitate respectate;
 - nivelul de calificare al personalului;
 - dreptul pacientului la a doua opinie;
 - procedura de depunere a reclamațiilor.
-

5.6. Informarea privind costurile (detaliată)

Pacientul este informat înainte de prestarea serviciilor despre:

- costurile exacte sau estimative;
- serviciile gratuite vs. contra cost;
- ce este acoperit de asigurare;
- costuri suplimentare posibile;
- metodele de plată disponibile.

IMPORTANT:

Informația trebuie să fie clară, fără ambiguități și, la nevoie, în formă scrisă.

5.7. Informarea privind modalitatea de prestare

Se explică:

- etapele procedurilor medicale;
 - modul de desfășurare a investigațiilor;
 - durata intervențiilor;
 - comportamentul necesar al pacientului;
 - recomandările post-procedură.
-

5.8. Verificarea înțelegerii (FOARTE IMPORTANT)

Personalul medical trebuie să:

- pună întrebări de verificare („Ați înțeles?”, „Doriți să repet?”);
 - observe reacțiile pacientului;
 - reformuleze explicațiile dacă este necesar;
 - se asigure că pacientul poate lua o decizie informată.
-

5.9. Obținerea consimțământului informat

- se oferă toate informațiile relevante;
 - pacientul semnează consimțământul;
 - în cazul minorilor → semnează reprezentantul legal;
 - în caz de urgență → se aplică prevederile legale.
-

5.10. Documentarea procesului de informare

Se consemnează în mod obligatoriu:

- informațiile oferite;
- întrebările pacientului;
- consimțământul exprimat;

- eventualul refuz.

Toate se includ în fișa medicală.

5.11. Informarea continuă

Informarea nu este un act unic, ci continuu:

- la fiecare modificare a tratamentului;
 - la apariția complicațiilor;
 - la externare (cu recomandări).
-

6. Modalități de informare

- verbal (discuție directă);
 - scris (fișe, pliante);
 - vizual (afișe în instituție);
 - documente oficiale (consimțământ informat).
-

7. Confidențialitate

Toate informațiile sunt protejate conform legislației privind datele cu caracter personal. Discuțiile se poartă în spații adecvate, fără expunerea pacientului.

8. Instruirea personalului

Personalul este instruit periodic privind:

- comunicarea cu pacientul;
 - etica medicală;
 - drepturile pacientului;
 - aplicarea procedurii.
-

9. Monitorizare și control

- verificări interne periodice;
- analiza reclamațiilor;
- evaluarea satisfacției pacientului;
- îmbunătățirea continuă a procedurii.

10. Dispoziții finale

Respectarea procedurii este obligatorie pentru tot personalul.
Nerespectarea acesteia atrage răspundere disciplinară.