



BUN VENIT!

Consecventi promovarii Accesului Liber la Informatie, noi, [www.rauflorin.ro](http://www.rauflorin.ro) oferim gratuit comunitatii HR, Angajatilor si Managerilor,

### Ordinul ANMCS nr. 353/2019 privind aprobarea standardelor Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu

Formatul \*Pdf contine imagini cu Linkuri catre articole si Instrumente profesionale de HR care includ Know - How si Experienta relevanta de business din organizatii de succes.

Fiti incurajat(a) sa va dezvoltati!  
[www.rauflorin.ro](http://www.rauflorin.ro)  
23.10.2019

## Autoritatea Nationala de Management al Calitatii in Sanatate Ordinul nr. 353/2019 privind aprobarea standardelor Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu

Publicat in MOR 856/23.10.2019



Avand in vedere:

- Referatul directorului general adjunct aprobat cu nr. 4.157 din data de 8 octombrie 2019;
- prevederile art. 249 alin. (2) din Legea nr. 95/2006 privind reforma in domeniul sanatatii, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, coroborate cu cele ale art. 1 alin. (3), art. 2 lit. e), art. 4 alin. (1), art. 5 alin. (1), art. 6 lit. c), art. 7 alin. (5) si art. 13 alin. (5) lit. a) din Legea nr. 185/2017 privind asigurarea calitatii in sistemul de sanatate, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Hotararea Colegiului director al Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate nr. 5/2019\* privind adoptarea Standardelor Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu,

\* Hotararea Colegiului director al Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate nr. 5/2019 nu a fost publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

in temeiul art. 13 alin. (6) din Legea nr. 185/2017, cu modificarile si completarile ulterioare, presedintele Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate emite prezentul ordin.

**ART. 1** Se aproba standardele Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu, in domeniile:

- paraclinic - radiologie si imagistica medicala, prevazute in Anexa nr. 1;
- ingrijiri paliative, prevazute in Anexa nr. 2;
- urgenta prespital, prevazute in Anexa nr. 3;
- ingrijiri la domiciliu, prevazute in Anexa nr. 4;
- dispozitive medicale personalizate conform unei prescriptii medicale, prevazute in Anexa nr. 5;
- ambulatoriu de specialitate, prevazute in Anexa nr. 6;
- paraclinic - laborator analize medicale, prevazute in Anexa nr. 7;
- medicina fizica si reabilitare, prevazute in Anexa nr. 8;
- asistenta medicala primara, prevazute in Anexa nr. 9;
- medicina dentara, prevazute in Anexa nr. 10.

**Art. 2** (1) Anexele nr. 1-10 fac parte integranta din prezentul ordin.

(2) Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

Presedintele Autoritatii Nationale de Management al Calitatii in Sanatate,  
Vasile Cepoi

Bucuresti, 9.10.2019

Nr. 353

## ANEXA Nr. 1

Cod	Tip R/S/Cr/C	<b>Standarde pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu PARACLINIC - RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA</b>
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Managementul organizational este adaptat nevoilor de ingrijiri de sanatate, dinamicii pietei de servicii de sanatate si asigurarii functionarii eficiente si eficace a unitatii sanitare.
1.1.1	Cr	Managementul organizational este adaptat nevoilor de ingrijiri de sanatate si dinamicii pietei de servicii de sanatate.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitara evalueaza nevoia de ingrijire a populatiei si dinamica pietei de servicii de sanatate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Unitatea sanitara are stabilit un plan de servicii pe care le ofera populatiei deservite.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitara stabileste necesarul de personal in raport cu volumul de activitate preconizat.
1.1.2	Cr	Managementul organizational asigura functionarea eficienta si eficace a unitatii sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorica asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficacitate si eficienta.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficacitate si eficienta.
1.1.2.3	C	Bugetul de venituri si cheltuieli al unitatii sanitare sustine realizarea activitatilor planificate.
1.2	S	Sistemul de comunicare existent raspunde nevoilor unitatii sanitare si ale pacientului.
1.2.1	Cr	Sistemul informational raspunde nevoii de informatii si asigura utilizarea lor eficienta si eficace, cu asigurarea confidentialitatii, integritatii si securitatii datelor.
1.2.1.1	C	Unitatea sanitara respecta legislatia in vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.2.1.2	C	Circuitele si fluxurile informationale asigura inregistrarea si transmiterea datelor in formatul necesar si in timp util.
1.2.1.3	C	Sistemul informatic asigura datele necesare pentru derularea activitatilor medicale.
1.2.1.4	C	Unitatea sanitara reglementeaza modul in care rezultatele cu valori de alerta sunt transmise medicului prescriptor si eventual pacientului.
1.2.1.5	C	Pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor, informatiilor si inregistrarilor asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia publicului canale de comunicare si informare variate.
1.2.2.2	C	Pagina de internet a unitatii sanitare asigura comunicarea eficienta.
1.2.2.3	C	Comunicarea se realizeaza avand in vedere continuitatea procesului de ingrijire.
1.3	S	Unitatea sanitara se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitara implementeaza managementul calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitara stabileste modul de functionare a managementului calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza nivelul de satisfactie a pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea si analiza riscurilor neclinice.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara are organizata activitatea de identificare si analiza a riscurilor nemedicale.
1.3.2.2	C	Sunt identificate locurile si conditiile cu potential de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.3.3	Cr	Unitatea sanitara implementeaza masuri de protectie a pacientului, apartinatorilor si personalului fata de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica si biologica.
1.3.3.4	C	Responsabilii cu prevenirea riscurilor tehnologice sunt nominalizati prin decizie si instruiti.
1.4	S	Modul de organizare a mediului de ingrijire asigura conditiile necesare furnizarii asistentei medicale in functie de structura si competenta asumata a unitatii sanitare.
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de structura unitatii sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru orientarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.4.1.2	C	Curatenia si dezinfectia spatiilor si a echipamentelor sunt reglementate si monitorizate.
1.4.1.3	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant mediul ambiant.
1.4.2	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de particularitatile pacientului.
1.4.2.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru deplasarea cu usurinta si siguranta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitara se preocupa de asigurarea unui climat prietenos, adaptat pacientului.
1.4.2.3	C	Manevrele invazive sunt efectuate in siguranta, cu identificarea pacientului si respectarea dreptului la intimitate.

<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>
2.1	S	Preluarea pentru investigatii a pacientului se face conform nevoilor acestuia, misiunii si resurselor disponibile ale unitatii sanitare.
2.1.1	Cr	Preluarea pentru investigatii a pacientului este organizata de catre ambulatoriul cu serviciu de imagistica pentru a facilita accesul la serviciile de sanatate conform nevoilor acestuia.
2.1.1.1	C	Sistemul de programare a pacientului este accesibil acestuia.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica are organizata o modalitate de orientare a pacientului a carui patologie depaseste competentele acestuia si faciliteaza accesul la serviciile de care are nevoie.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica asigura servicii adaptate si pentru persoanele cu dizabilitati, nevoi speciale sau manifestari agresive.
2.1.2.1	C	Pacientul cu dizabilitati sau nevoi speciale beneficiaza de conditii adecvate de preluare in unitatea sanitara cu serviciu de imagistica.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica este pregatita pentru managementul pacientului cu manifestari agresive.
2.2	S	Practica medicala a unitatii sanitare cu serviciu de imagistica abordeaza integrat si specific pacientul, cu asigurarea continuitatii asistentei si a ingrijirilor medicale.
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor si procedurilor de investigatii specifice fiecarei patologii.
2.2.1.1	C	Elaborarea procedurilor de investigatie este facuta pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experientei clinice de la nivelul unitatii sanitare cu serviciu de imagistica si in functie de capacitatea tehnico- materiala a acesteia.
2.2.1.2	C	Protocoalele de diagnostic si tratament sunt utilizate individualizat, conform particularitatilor cazului.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficientei si eficacitatii protocoalelor se efectueaza periodic.
2.2.1.4	C	Actualizarea protocoalelor utilizate la nivelul unitatii sanitare cu serviciu de imagistica se face cand evaluarile periodice ale eficacitatii si eficientei acestora o impun sau se schimba bunele practici in domeniu.
2.2.2	Cr	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica asigura continuitatea actului medical ulterior efectuarii investigatiei.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica asigura conditiile necesare pentru continuitatea actului medical ulterior efectuarii investigatiei.
2.2.2.2	C	Intervalul de timp de emitere a rezultatelor/interpretarilor investigatiilor solicitate este comunicat medicilor prescriptori.
2.2.3	Cr	Datele medicale sunt inregistrate corect, complet, in timp real, evitand redundantele, accesul la acestea fiind reglementat la nivelul unitatii sanitare.
2.2.3.1	C	Informatiile privind serviciile acordate, rezultatele investigatiilor si eventualele recomandari pentru alte investigatii sunt consemnate in documentele medicale.
2.2.3.2	C	Accesul la datele pacientului, informatiile privind serviciile acordate, rezultatele investigatiilor si eventualele recomandari pentru alte investigatii sunt reglementate in unitatea sanitara cu serviciu de imagistica.
2.3	S	Serviciile oferite de catre unitatea sanitara cu serviciu de imagistica corespund nevoilor de investigare.
2.3.1	Cr	Intreaga activitate a serviciilor unitatii sanitare cu serviciu de imagistica este efectuata in conditii optime ale nevoilor de investigare si in colaborare cu medicii care recomanda investigatiile.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica au definite competenta si capacitatea investigationala.
2.3.1.2	C	Serviciul de imagistica stabileste solutiile de satisfacere a nevoilor de investigatii in colaborare cu medicii care recomanda investigatiile.
2.3.2	Cr	Serviciile unitatii sanitare cu serviciu de imagistica raspund necesitatilor de investigare a pacientului in ceea ce priveste accesibilitatea, calitatea si intervalul de timp pana la obtinerea rezultatelor.
2.3.2.1	C	Monitorizarea si analiza neconformitatilor sunt utilizate pentru imbunatatirea activitatii investigationale.
2.3.2.2	C	Practicile de radiodiagnostic/radiologie interventionala sunt centrate pe nevoile pacientului, monitorizate si evaluate periodic.
2.4	S	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica dezvolta si implementeaza o politica de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.4.1	Cr	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica are un sistem de verificare a investigatiilor de efectuat, conform recomandarilor pentru fiecare pacient.
2.4.1.1	C	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica are un sistem functional de identificare a pacientului bazat pe cel putin doua elemente de identificare.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitara cu serviciu de imagistica efectueaza investigatii numai pe baza de recomandare medicala.
2.4.2	Cr	La nivelul unitatii sanitare cu serviciu de imagistica sunt asigurate conditii pentru radioprotectia pacientului si a personalului.
2.4.2.1	C	Principiile generale privind radioprotectia in radiodiagnostic/radiologie interventionala sunt aplicate corect si constant.

2.4.2.2	C	Principiile de radioprotectie privind procedurile de radiodiagnostic urmaresc calitatea imaginii, timp minim de expunere si delimitarea precisa a zonei.
2.4.2.3	C	Principiile de radioprotectie privind radiologia interventionala urmaresc utilizarea protocoalelor specifice in vederea optimizarii timpului de interventie.
2.4.2.4	C	Persoanele care ajuta voluntar un pacient sunt informate asupra riscurilor asociate expunerii voluntare si li se asigura protectia necesara.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistica urmareste identificarea si diminuarea cauzelor generatoare de vatamari corporale prin cadere.
2.4.3.1	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistica identifica pacientii cu risc de cadere si ia masuri pentru prevenirea si diminuarea consecintelor.
2.4.3.2	C	Informarea si educarea pacientului/apartinatorului si personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cadere.
2.4.4	Cr	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistica asigura asistenta medicala de urgenta pacientului din serviciu, in limitele competentelor, la nevoie.
2.4.4.1	C	Necesarul tehnic pentru asigurarea urgentelor pentru pacientul din serviciu este functional permanent.
2.4.4.2	C	Intreg personalul unitatii sanitare are competente de acordare a asistentei medicale de urgenta, specifice nivelului de pregatire si responsabilitate individuala.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitară promoveaza respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii si nonvatamarii.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitară asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale care se aplica consimtamantului informat si confidentialitatii datelor pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitară reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitară utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii si verifica respectarea acestora de catre personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară impune limitarea practicii la sfera de competenta detinuta in cadrul specialitatii.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitară asigura instruirea personalului medical pentru respectarea drepturilor pacientului in situatiile care impun depasirea competentelor sau in situatiile de tratament administrat in lipsa obtinerii consimtamantului.
3.2	S	Unitatea sanitară respecta principiul echitatii, justitiei sociale si al contextului cultural si spiritual al pacientului.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară are politici de prevenire a discriminarii in acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară reglementeaza prevenirea discriminarii in acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Colaborarea unitatii sanitare cu organizatiile pacientului asigura respectarea principiului echitatii si justitiei sociale si drepturilor pacientului.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitară reglementeaza accesul la informatiile personale.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitară reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientului/apartinatorilor/ imputernicitorilor documentele medicale solicitate.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitară reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia tertilor documentele medicale solicitate.
3.2.3	Cr	Unitatea sanitară reglementeaza accesul mass-mediei si inregistrarea audio/foto/video a pacientului.
3.2.3.1	C	Unitatea sanitară asigura conditiile si procedurile de acces al mass-mediei in institutie si la pacient.
3.2.3.2	C	Unitatea sanitară asigura conditiile si procedurile de inregistrare audio/foto/video a pacientului, in scop medical, didactic, de cercetare si evitare a suspiciunii de culpa medicala.

R = referinta; S = standard; Cr = criteriu; C = cerinta.

## ANEXA Nr. 2

<b>Cod</b>	<b>Tip R/S/Cr/C</b>	<b>Standarde pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu INGRIJIRI PALIATIVE</b>
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Managementul organizational este adaptat nevoilor de ingrijiri de sanatate, dinamicii pietei de servicii de sanatate si asigurarii functionarii eficiente si eficace a unitatii sanitare.
1.1.1	Cr	Managementul organizational este adaptat nevoilor de ingrijiri de sanatate si dinamicii pietei de servicii de sanatate.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitară evalueaza nevoia de ingrijire a populatiei si dinamica pietei de servicii de sanatate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Unitatea sanitară are definita aria geografica si populationala deservita.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară are stabilit un plan de servicii pe care le ofera populatiei deservite.
1.1.1.4	C	Unitatea sanitară stabileste necesarul de personal in raport cu volumul de activitate preconizat.
1.1.2	Cr	Managementul organizational asigura functionarea eficienta si eficace a unitatii sanitare.

1.1.2.1	C	Structura organizatorica asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficacitate si eficienta.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficacitate si eficienta.
1.1.2.3	C	Unitatea sanitara are un program coerent de monitorizare si mentinere a sanatatii personalului, incluzand prevenirea epuizarii emotionale.
1.1.2.4	C	Bugetul de venituri si cheltuieli al unitatii sanitare sustine realizarea activitatilor planificate.
1.2	S	Sistemul de comunicare existent raspunde nevoilor unitatii sanitare si ale pacientului.
1.2.1	Cr	Sistemul informational raspunde nevoii de informatii si asigura utilizarea lor eficienta si eficace, cu asigurarea confidentialitatii, integritatii si securitatii datelor.
1.2.1.1	C	Unitatea sanitara respecta legislatia in vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.2.1.2	C	Circuitele si fluxurile informationale asigura inregistrarea si transmiterea datelor in formatul necesar si in timp util.
1.2.1.3	C	Sistemul informatic asigura datele necesare pentru derularea activitatilor medicale.
1.2.1.4	C	Unitatea sanitara reglementeaza modul in care rezultatele cu valori de alerta sunt transmise pacientului/medicului prescriptor.
1.2.1.5	C	Pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor, informatiilor si inregistrarilor asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia pacientului canale de comunicare si informare variate.
1.2.2.2	C	Pagina de internet a unitatii sanitare asigura comunicarea eficienta.
1.2.2.3	C	Comunicarea se realizeaza avand in vedere continuitatea procesului de ingrijire.
1.3	S	Unitatea sanitara se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitara implementeaza managementul calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitara stabileste modul de functionare a managementului calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza nivelul de satisfactie a pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea si analiza riscurilor neclinice.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara are organizata activitatea de identificare si analiza a riscurilor nemedicale.
1.3.2.2	C	Sunt identificate locurile si conditiile cu potential de risc fizic pentru securitatea pacientului (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.3.3	Cr	Unitatea sanitara implementeaza masuri de protectie a pacientului, apartinatorilor si personalului fata de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica si biologica.
1.3.3.4	C	Unitatea sanitara are prevazute masuri pentru siguranta fizica a angajatilor.
1.3.4	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de structura unitatii sanitare.
1.3.4.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru orientarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.3.4.2	C	Curatenia si dezinfectia spatiilor si a echipamentelor sunt reglementate si monitorizate.
1.3.5	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de particularitatile pacientului.
1.3.5.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru deplasarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.3.5.2	C	Unitatea sanitara se preocupa de asigurarea unui climat prietenos, adaptat pacientului.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>
2.1	S	Preluarea in ingrijire a pacientului si evaluarea initiala se fac conform nevoilor acestuia, misiunii si resurselor disponibile pentru a facilita accesul la serviciile de sanatate.
2.1.1	Cr	Preluarea in ingrijire a pacientului este organizata pentru a facilita accesul la serviciile de sanatate conform nevoilor acestuia.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitara are o procedura de preluare a pacientului nou in ingrijire.
2.1.1.2	C	Sistemul de preluare in ingrijire a pacientului este organizat astfel incat sa maximizeze accesul la ingrijire paliativa a pacientului cu suferinta severa.
2.1.2	Cr	Procesul de evaluare a nevoilor pacientului, in vederea stabilirii modalitatii de rezolvare a cazului, este bine definit la nivelul unitatii sanitare.
2.1.2.1	C	In urma evaluarii initiale se decide locatia cea mai potrivita de oferire a ingrijirii pentru pacientul cu boli cronice progresive si nevoie de ingrijire paliativa.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitara are organizata o modalitate de orientare a pacientului cu afectiuni care depasesc limitele de competenta ale acesteia.
2.1.3	Cr	Evaluarea comprehensiva a pacientului si familiei vizeaza identificarea suferintei in domeniile fizic, psihoemotional, social si spiritual.
2.1.3.1	C	Sunt evaluate si documentate nevoile pacientului si familiei in domeniul psihoemotional si spiritual.
2.1.3.2	C	Simptomele si statusul de performanta ale pacientului se evalueaza si se documenteaza.

2.1.3.3	C	Se evalueaza si se documenteaza nevoile pacientului si familiei din domeniul socioeconomic.
2.1.3.4	C	Managementul durerii incepe din etapa evaluarii initiale.
2.2	S	Practica medicala abordeaza integrat si specific pacientul, cu asigurarea continuitatii asistentei si a ingrijirilor medicale.
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic si tratament.
2.2.1.1	C	Exista protocoale elaborate pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experientei clinice si a capacitatii tehnico-materiale.
2.2.1.2	C	Evaluarea eficacitatii protocoalelor se efectueaza periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea holistica si individualizata a pacientului si familiei acestuia este o uzanta a practicii medicale.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitara asigura prin echipa interdisciplinara o abordare completa si personalizata a pacientului si familiei/apartinatorilor acestuia.
2.2.2.2	C	Planul de management al cazului este elaborat si actualizat de echipa interdisciplinara.
2.2.2.3	C	Echipa interdisciplinara asigura managementul durerii si al celorlalte simptome.
2.2.2.4	C	Efectuarea serviciilor paraclinice este justificata.
2.2.2.5	C	Datele asociate ingrijirii pacientului sunt inregistrate corect, complet, in timp real.
2.2.3	Cr	Comunicarea cu pacientul si familia urmareste implicarea acestora in luarea deciziilor vizavi de procesul de ingrijire.
2.2.3.1	C	Echipa interdisciplinara ofera pacientului si familiei informatiile necesare implicarii in luarea si implementarea deciziilor terapeutice.
2.2.3.2	C	Echipa interdisciplinara educa pacientul si familia in ceea ce priveste autoingrijirea.
2.2.3.3	C	Personalul echipei interdisciplinare de ingrijiri paliative asigura o comunicare empatica si adaptata nevoilor si preferintelor pacientului/familiei/apartinatorilor.
2.2.4	Cr	Unitatea sanitara asigura continuitatea actului medical ulterior evaluarii initiale.
2.2.4.1	C	Unitatea sanitara asigura monitorizarea continua a pacientului aflat in evidenta.
2.2.4.2	C	Programarea interventiilor/consultatiilor este reglementata la nivelul unitatii sanitare.
2.2.4.3	C	Unitatea sanitara are proceduri bine definite privind transferul si scoaterea din evidenta a pacientului.
2.2.5	Cr	Managementul starii terminale respecta demnitatea si confortul pacientului, asigurand suport familiei.
2.2.5.1	C	Unitatea sanitara are reglementata organizarea ingrijirii pacientului aflat in stare terminala.
2.2.5.2	C	Personalul medical respecta protocolul de stare terminala.
2.2.5.3	C	Unitatea sanitara are reglementate activitatile necesare a fi desfasurate in situatiile de deces al pacientului.
2.3	S	Managementul medicatiei asigura continuitatea tratamentului si siguranta pacientului.
2.3.1	Cr	La nivelul unitatii sanitare sunt utilizate reguli de prescriere a medicamentelor.
2.3.1.1	C	Conditile de prescriere a medicatiei sunt stabilite si cunoscute.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitara asigura tipul si cantitatea de medicamente conform specificului activitatii.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitara a implementat bunele practici ale antibioticoterapiei si antibioticoprofilaxiei.
2.3.2.1	C	Prescrierea antibioticelor se face conform ghidurilor de antibioticoterapie recunoscute, rezultatului antibiogrammei si istoricului de antibioticorezistenta, dupa caz.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitara a implementat reglementari de antibioticoterapie si antibioticoprofilaxie specifice specialitatii medicale, pentru principalele situatii clinice.
2.3.2.3	C	Activitatea de recoltare a probelor biologice este reglementata la nivelul unitatii sanitare.
2.4	S	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza o politica de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.4.1	Cr	Unitatea sanitara previne si limiteaza riscul infectios.
2.4.1.1	C	Unitatea sanitara se preocupa si are implementate masuri pentru protectia personalului, a pacientului si a apartinatorilor.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitara analizeaza respectarea masurilor de protectie standard.
2.4.2	Cr	Unitatea sanitara are o politica proactiva de gestionare a riscurilor clinice.
2.4.2.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt identificate, documentate si evaluate periodic riscurile clinice, parte integranta a registrului riscurilor.
2.4.2.2	C	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza un sistem de gestionare a evenimentelor-santinela.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitara urmareste identificarea si prevenirea riscurilor si a erorilor legate de medicatie.
2.4.3.1	C	Inregistrarea si comunicarea informatiilor legate de medicatia pacientului contribuie la evitarea medicamentelor la care apar reactii alergice sau a asocierilor incompatibile sau nerecomandate.
2.4.3.2	C	Reglementarile specifice privind depozitarea si eliberarea medicamentelor psihotrope si stupefiante sunt respectate.
2.4.4	Cr	Transferul informatiei si al responsabilitatilor privind pacientul asigura continuitatea ingrijirilor si siguranta acestuia.
2.4.4.1	C	Predarea-preluarea cazului se face aplicand o modalitate de transfer al informatiilor si al responsabilitatilor legate de pacient.

2.4.4.2	C	Modul de transfer al informatiilor si responsabilitatilor la predarea-preluarea cazului se monitorizeaza si se evalueaza.
2.4.5	Cr	Unitatea sanitara urmareste identificarea cauzelor medicale potential generatoare de vatamari corporale prin cadere si prevenirea caderilor.
2.4.5.1	C	Unitatea sanitara identifica pacientul cu risc de cadere si ia masuri pentru prevenirea si diminuarea consecintelor.
2.4.5.2	C	Informarea si educarea pacientului, apartinatorilor si personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cadere.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza principiile de etica medicala.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitara asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale privind obtinerea consimtamantului informat si asigurarea confidentialitatii datelor medicale ale pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii si verifica respectarea acestora de catre personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara stabileste limitele de competenta ale personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitara asigura instruirea personalului medical pentru prevenirea depasirii competentelor detinute.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.
3.2	S	Unitatea sanitara medicala respecta drepturile pacientului.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitara asigura accesul la informatiile medicale personale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza prevenirea discriminarii in acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientului/apartinatorilor/imputernicitorilor documentele medicale solicitate.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitara este preocupata de protectia pacientului in relatia cu mediul extern.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea de acces al mass-mediei in institutie si la pacient.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile si procedurile pentru inregistrarea audio/foto/video a pacientului, cu scopul de a evita suspectarea unei culpe medicale.

R = referinta; S = standard; Cr = criteriu; C = cerinta

### ANEXA Nr. 3

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu URGENTA PRESPITAL
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL STRATEGIC SI ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Strategia de dezvoltare si managementul organizational sunt concordante cu nevoia de ingrijiri de sanatate si cu dinamica pietei de servicii de sanatate.
1.1.1	Cr	Planul de dezvoltare al unitatii sanitare se bazeaza pe analiza nevoilor de ingrijire ale populatiei.
1.1.1.1	C	Rezultatele analizei privind nevoile de ingrijiri medicale ale populatiei sunt utilizate in stabilirea obiectivelor de dezvoltare ale unitatii sanitare.
1.1.1.2	C	Planul de dezvoltare este fundamentat in conformitate cu resursele disponibile si potentiale identificate.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitara are stabilit un plan de servicii pe care le ofera populatiei deservite.
1.1.2	Cr	Structura organizatorica si managementul organizational asigura derularea optima a tuturor proceselor de acordare a asistentei medicale.
1.1.2.1	C	Unitatea sanitara a luat toate masurile necesare pentru mentinerea conditiilor de autorizare si/sau avizare specifice, prevazute de reglementarile legale in vigoare.
1.1.2.2	C	Structura organizatorica este fundamentata, documentata, analizata si, dupa caz, actualizata periodic.
1.1.2.3	C	Activitatea structurilor de tip dispecerat (unic sau propriu) de la nivelul unitatii sanitare este organizata si indeplineste toate cerintele pentru asigurarea asistentei medicale de urgenta si transportului medical asistat, precum si consultatiilor la domiciliu si transportului sanitar neasistat.
1.2	S	Managementul resurselor umane si financiare asigura nevoile unitatii sanitare conform misiunii asumate.
1.2.1	Cr	Politica de resurse umane este documentata si adaptata nevoilor privind organizarea si functionarea unitatii sanitare.
1.2.1.1	C	Unitatea sanitara analizeaza si stabileste necesarul de personal, in raport cu volumul de activitate, in vederea optimizarii procesului de furnizare a serviciilor.
1.2.1.2	C	Personalul care desfasoara activitate in unitatea sanitara este calificat si autorizat, conform legii.
1.2.1.3	C	Formarea profesionala continua este realizata in baza unui plan de formare, adecvat specificului si nevoilor unitatii sanitare.
1.2.2	Cr	Politica de personal motiveaza angajatii si determina imbunatatirea calitatii.

1.2.2.1	C	Armonizarea relatiilor din cadrul unitatii sanitare se realizeaza prin implicarea angajatilor in luarea deciziilor cu impact asupra realizarii atributiilor, respectand mecanismele de dialog social.
1.2.2.2	C	Unitatea sanitara asigura respectarea cerintelor privind calitatea vietii profesionale.
1.2.3	Cr	Bugetul de venituri si cheltuieli al unitatii sanitare sustine realizarea activitatilor planificate.
1.2.3.1	C	Bugetul de venituri si cheltuieli se intocmeste in functie de planul de servicii oferite.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitara are implementata o metodologie de monitorizare a costurilor serviciilor.
1.2.3.3	C	Unitatea sanitara analizeaza procesul de furnizare a serviciilor, cu participarea tuturor nivelurilor de management.
1.2.3.4	C	Aprovizionarea sectoarelor de activitate asigura continuitatea in furnizarea serviciilor.
1.3	S	Sistemul de comunicare si cel informational raspund nevoilor unitatii sanitare si ale pacientului.
1.3.1	Cr	Sistemul informational raspunde nevoii de informatii si asigura utilizarea lor eficienta si eficace, cu asigurarea confidentialitatii, integritatii si securitatii datelor.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitara respecta legislatia in vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.3.1.2	C	Circuitele si fluxurile informationale asigura inregistrarea si transmiterea datelor in formatul necesar si in timp util.
1.3.1.3	C	Sistemul informatic asigura informatiile necesare pentru derularea activitatilor medicale.
1.3.1.4	C	Pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor, informatiilor si inregistrarilor asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.3.2	Cr	Comunicarea externa si interna raspunde nevoii pacientului si unitatii sanitare.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia publicului canale de comunicare si informare variate.
1.3.2.2	C	Pagina de internet a unitatii sanitare asigura comunicarea eficienta.
1.3.2.3	C	Comunicarea se realizeaza avand in vedere continuitatea procesului de ingrijire.
1.3.2.4	C	Unitatea sanitara are organizata comunicarea cu alte unitati sanitare si alte structuri administrative.
1.4	S	Unitatea sanitara se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului si personalului.
1.4.1	Cr	Sistemul de management al calitatii vizeaza optimizarea continua a proceselor de la nivelul unitatii sanitare.
1.4.1.1	C	Conducerea unitatii sanitare asigura organizarea sistemului de management al calitatii.
1.4.1.2	C	Conducerea se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si siguranta pacientului.
1.4.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste cresterea nivelului de satisfactie a pacientilor.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitara utilizeaza opinia pacientului si apartinatorului in procesul decizional.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitara are in vedere pregatirea personalului pentru eficienta si eficacitatea comunicarii.
1.4.3	Cr	Unitatea sanitara a implementat o modalitate de management al riscurilor specifice activitatilor proprii.
1.4.3.1	C	Unitatea sanitara are organizata activitatea de identificare si analiza a riscurilor neclinice.
1.4.3.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza eficacitatea masurilor de prevenire a riscurilor neclinice.
1.4.4	Cr	Managementul riscurilor neclinice asigura protectia angajatilor si vizitatorilor fata de potentiale prejudicii.
1.4.4.1	C	Sunt identificate locurile si conditiile cu potential de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.4.4.2	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.4.4.3	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.4.4.4	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica si biologica.
1.4.4.5	C	Managementul deseurilor respecta regulile pentru prevenirea contaminarii toxice si infectioase.
1.4.4.6	C	Functionarea serviciilor vitale ale unitatii sanitare este asigurata.
1.4.4.7	C	Unitatea sanitara are prevazute masuri pentru siguranta fizica a angajatilor.
1.4.4.8	C	Echipele de interventie pentru situatii de dezastre naturale sau catastrofa sunt desemnate la nivelul unitatii sanitare.
1.5	S	Mediul de ingrijire asigura conditiile necesare pentru desfasurarea asistentei medicale.
1.5.1	Cr	Organizarea mediului de ingrijire respecta conditiile privind capacitatea si competentele asumate ale unitatii sanitare.
1.5.1.1	C	Conditii de transport raspund particularitatilor fiecarui pacient.
1.5.1.2	C	Curatenia si dezinfectia spatiilor si a echipamentelor sunt reglementate si monitorizate.
1.5.1.3	C	Institutia asigura calitativ si cantitativ echipament de protectie pentru personalul medical si lenjerie pentru targa.
1.5.2	Cr	Mediul de ingrijire este evaluat si adaptat necesitatilor asistentei medicale.
1.5.2.1	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant mediul ambiant.
1.5.2.2	C	Deplasarea pacientilor la spital se realizeaza in conditii de confort.
1.5.2.3	C	Ingrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>



2.1	S	Preluarea in ingrijire si evaluarea initiala a pacientului se fac conform nevoilor acestuia si resurselor disponibile.
2.1.1	Cr	Preluarea in ingrijire a pacientului este organizata pentru a facilita accesul la servicii de sanatate conform nevoilor acestuia si gradului de competenta tehnica si profesionala a unitatii sanitare.
2.1.1.1	C	Acordarea serviciului de consultatie la domiciliu este reglementata.
2.1.1.2	C	Preluarea pacientilor se face consecutiv triajului efectuat in dispecerat de catre coordonatorul activitatii medicale, in functie de gravitatea afectiunilor clasificandu-le pe coduri de culoare.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitara are organizat compartimentul de asistenta medicala de urgenta.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitara asigura asistenta medicala de urgenta si prim ajutor calificat in limitele competentelor sale, permanent.
2.1.2.2	C	Personalul medical angajat este calificat conform prevederilor legale si este instruit periodic cu privire la urgentele cu incidenta mai scazuta.
2.1.2.3	C	Unitatea sanitara are compartiment de asistenta medicala de urgenta care este organizat eficace si eficient.
2.1.3	Cr	Serviciul de urgenta prespitalicesc asigura servicii adaptate si pentru persoanele cu dizabilitati, nevoi speciale sau manifestari agresive.
2.1.3.1	C	Pacientul cu dizabilitati sau nevoi speciale beneficiaza de conditii adecvate de preluare (serviciul 113).
2.1.3.2	C	Serviciul de urgenta prespitalicesc este pregatit pentru managementul pacientului cu manifestari agresive.
2.1.3.3	C	Preluarea pacientului cu deficiente de auz sau de vedere se va face specific tinand cont de particularitatile cazului.
2.1.4	Cr	Procesul de evaluare a nevoilor pacientului, in vederea stabilirii modalitatii de rezolvare a cazului, este bine definit la nivelul unitatii sanitare.
2.1.4.1	C	In functie de starea initiala, se decide daca unitatea sanitara poate prelua pacientul si modalitatea de rezolvare a cazului.
2.1.4.2	C	Solicitarile de transport/transfer asistat se fac in mod reglementat/procedurat.
2.1.4.3	C	Unitatea sanitara are organizata o modalitate de orientare a pacientului si faciliteaza accesul la serviciile de care are nevoie (interventie de urgenta, transport medicalizat/nemedicalizat sau consultatie la domiciliu).
2.1.4.4	C	Unitatea sanitara se implica in rezolvarea cazurilor cu particularitati psihoemotionale, socioeconomice si spirituale care pot afecta procesul de ingrijire.
2.1.4.5	C	Managementul durerii acute sau cronice incepe din etapa evaluarii initiale.
2.2	S	Practica medicala abordeaza integrat si specific pacientul, cu asigurarea continuitatii asistentei si a ingrijirilor medicale.
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic si tratament.
2.2.1.1	C	Acordarea asistentei medicale se face conform competentei echipajului de interventie.
2.2.1.2	C	Elaborarea protocoalelor de diagnostic si tratament este facuta pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experientei clinice de la nivelul unitatii sanitare.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficientei si eficacitatii protocoalelor se efectueaza periodic si este urmata de actualizarea acestora.
2.2.2	Cr	Datele medicale sunt inregistrate corect, complet, in timp real si evitand redundantele, accesul la acestea fiind reglementat.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitara stabileste datele minime necesar a fi culese, consemnate si monitorizate la solicitarea serviciului de urgenta.
2.2.2.2	C	Personalul medical respecta protocolul in cazul decesului unui pacient.
2.2.2.3	C	Personalul medical consemneaza informatiile privind ingrijirile acordate, rezultatele examinarii clinice si recomandarile terapeutice conform competentelor.
2.3	S	Unitatea sanitara promoveaza conceptul de "prieten al copilului".
2.3.1	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de asigurarea unui climat prietenos, adaptat copilului.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitara asigura conditii adaptate asistentei medicale a copilului.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitara asigura servicii specifice asistentei medicale pentru copii.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea si asigurarea nevoilor specifice pentru cazurile de imbolnavire la nou-nascut.
2.3.2.1	C	Unitatea sanitara asigura ambulante cu dotare specifica pentru cazurile de imbolnavire la nou-nascut.
2.3.2.2	C	Serviciul de urgenta prespitalicesc asigura personal cu pregatire specifica pentru cazurile de imbolnavire la nou-nascut.
2.3.2.3	C	Exista protocol de interventie in cazul nou-nascutului viu/mort in prezenta personalului din unitatea sanitara.
2.4	S	Managementul farmaceutic si al medicatiei asigura continuitatea tratamentului si siguranta pacientului.
2.4.1	Cr	Administrarea medicatiei este reglementata.
2.4.1.1	C	Depozitul stoc de medicamente al unitatii sanitare asigura medicamentele necesare sustinerii continuitatii actului medical.
2.4.1.2	C	Organizarea activitatii farmaceutice se face pe baza unor proceduri si instructiuni de lucru specifice.

2.4.1.3	C	Circuitul informational al produselor farmaceutice este respectat si asigura trasabilitatea medicatiei administrate.
2.4.1.4	C	Organizarea si dotarea spatiului de lucru al depozitului stoc de medicamente respecta legislatia in vigoare.
2.4.2	Cr	Prescrierea medicatiei consecutiv consultatiilor la domiciliu este reglementata.
2.4.2.1	C	Conditii de prescriere a medicatiei in unitatea sanitara sunt stabilite si cunoscute la nivelul tuturor sectiilor (statiilor, substationilor si depozitelor stoc de medicamente).
2.4.2.2	C	Prescrierile sunt inregistrate si analizate.
2.5	S	Managementul infectiilor asociate asistentei medicale respecta bunele practici in domeniu.
2.5.1	Cr	Managementul unitatii sanitare are organizata activitatea de supraveghere, prevenire si limitare a infectiilor asociate asistentei medicale.
2.5.1.1	C	Managementul unitatii sanitare adopta masuri pentru constituirea structurilor implicate in prevenirea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.5.1.2	C	Respectarea masurilor de prevenire si limitare a infectiilor asociate asistentei medicale este monitorizata.
2.5.2	Cr	Managementul clinic al structurilor medicale previne si limiteaza riscul infectios.
2.5.2.1	C	Trasabilitatea proceselor privind buna utilizare a dispozitivelor medicale, materialelor sanitare si echipamentelor de multipla folosinta este asigurata si supravegheata pentru prevenirea si limitarea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.5.2.2	C	Unitatea sanitara gestioneaza riscul infectios al personalului.
2.6	S	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza o politica de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.6.1	Cr	Unitatea sanitara are o abordare proactiva de prevenire a riscurilor clinice.
2.6.1.1	C	La nivelul fiecarui sector de activitate medicala sunt identificate, documentate si evaluate anual riscurile clinice, parte integranta a registrului riscurilor.
2.6.1.2	C	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza un sistem de gestionare a evenimentelor adverse.
2.6.2	Cr	Transferul informatiei si al responsabilitatilor privind pacientul asigura continuitatea ingrijirilor si siguranta acestuia.
2.6.2.1	C	Predarea-preluarea cazului se face aplicand o modalitate de transfer al informatiilor si responsabilitatilor legate de pacient, stabilita la nivelul unitatii sanitare.
2.6.2.2	C	Transferul informatiilor si responsabilitatilor la predarea-preluarea pacientului este inregistrat si analizat cel putin semestrial.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii si nonvatamarii.
3.1.1	Cr	Unitatea asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale privind obtinerea consimtamantului informat si asigurarea confidentialitatii datelor pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii datelor personale ale pacientului.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara stabileste limitele de competenta ale personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitara asigura instruirea personalului medical pentru prevenirea depasirii competentelor detinute.
3.2	S	Unitatea sanitara respecta principiul echitatii, justitiei sociale si al contextului cultural si spiritual al pacientului.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitara are politici de prevenire a discriminarii si de informare despre acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza prevenirea discriminarii in acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Exista recomandari/masuri bazate pe analiza chestionarelor si a reclamatiiilor.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientului, respectiv apartinatorilor sau imputernicitilor documentele medicale solicitate.
3.2.2.1	C	Personalul medical este instruit cu privire la protectia datelor cu caracter personal, la angajare si ori de cate ori este necesar.
3.2.2.2	C	Eliberarea datelor medicale ale pacientului catre institutii se face cu respectarea legislatiei in vigoare.
3.2.3	Cr	Unitatea sanitara asigura conditiile si procedurile de acces al mass-mediei in institutie si la pacienti.
3.2.3.1	C	Accesul mass-mediei in unitatea sanitara/la pacienti se face cu respectarea intimitatii acestora.
3.2.3.2	C	Unitatea sanitara are reglementari privind inregistrarea audio/foto/video a pacientului, inclusiv in scop medical, didactic si de cercetare.

R = referinta; S = standard; Cr = criteriu; C = cerinta

## ANEXA Nr. 4

Cod	Tip R/S/Cr/ C	<b>Standarde pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu INGRIJIRI LA DOMICILIU</b>
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Dezvoltarea si managementul unitatii sanitare sunt reflectate in structura organizatorica, in managementul resursei umane si in managementul financiar.
1.1.1	Cr	Planul de dezvoltare se bazeaza pe analiza nevoilor de ingrijire a populatiei si a pietei de servicii.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitara utilizeaza o analiza a nevoilor de ingrijire a populatiei careia i se adreseaza si a pietei de servicii de sanatate din teritoriul aferent unde este localizata.
1.1.1.2	C	Planul de dezvoltare vizeaza imbunatatirea calitatii serviciilor, in concordanta cu obtinerea de venituri din prestarea activitatilor de ingrijire medicala la domiciliu.
1.1.1.3	C	Planul de dezvoltare al unitatii sanitare are in vedere parteneriate pentru cercetare, dezvoltare si inovare.
1.1.2	Cr	Structura organizatorica si managementul organizational asigura derularea optima a proceselor de acordare a ingrijirilor medicale la domiciliu.
1.1.2.1	C	Structura organizatorica este fundamentata si documentata, respectiv analizata si actualizata ori de cate ori este necesar.
1.1.2.2	C	Unitatea sanitara a luat toate masurile necesare pentru mentinerea conditiilor de autorizare si/sau avizare specifice, prevazute de reglementarile legale in vigoare, inclusiv pe cele referitoare la echipamente si dispozitive medicale.
1.1.3	Cr	Modul de administrare a resursei umane este documentat si adaptat necesarului pentru desfasurarea activitatii unitatii sanitare.
1.1.3.1	C	Unitatea sanitara stabileste necesarul de personal in baza planului de dezvoltare.
1.1.3.2	C	Obiectivele planului de dezvoltare sunt defalcate pe actiuni in fisa postului la fiecare nivel, cunoscute si asumate de catre fiecare angajat.
1.1.3.3	C	Formarea si dezvoltarea profesionala continua a personalului sunt adecvate specificului si nevoilor unitatii sanitare.
1.1.3.4	C	Politica de personal este transparenta, standardizata si capabila sa motiveze angajatii, oferind acestora protectie si satisfactie in viata profesionala fata de munca prestata.
1.1.3.5	C	Unitatea sanitara asigura echipament de lucru si mijloace de protectie corespunzatoare.
1.1.4	Cr	Bugetul de venituri si cheltuieli ale unitatii sanitare sustine realizarea activitatilor planificate.
1.1.4.1	C	Bugetul de venituri si cheltuieli se intocmeste in functie de planul de servicii oferite si de analiza exercitiului financiar anual precedent.
1.1.4.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza costurile serviciilor medicale furnizate pentru actualizarea tarifelor.
1.1.4.3	C	Aprovizionarea sectoarelor de activitate asigura continuitatea in furnizarea serviciilor.
1.2	S	Sistemul informational este organizat pentru a raspunde sarcinilor de colectare, stocare temporara, prelucrare, arhivare si distrugere a datelor, din mediul intern si extern, necesare desfasurarii activitatilor specifice unitatii sanitare, precum si sarcinilor de comunicare interna si externa.
1.2.1	Cr	Sistemul informational se structureaza dupa cerintele planului de dezvoltare a unitatii sanitare.
1.2.1.1	C	Sistemul informational colecteaza, stocheaza, prelucreaza informatiile din mediul intern si extern si le pune la dispozitie compartimentelor/functiilor conform responsabilitatilor care le revin in activitatea unitatii sanitare, tinand cont de planul de dezvoltare.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitara asigura adaptarea sistemului informational la cerintele activitatii.
1.2.1.3	C	Sistemul informational sustine procesul de instruire si dezvoltare profesionala a angajatilor.
1.2.2	Cr	Circuitele si fluxurile informationale sustin desfasurarea activitatilor si a procesului decizional din fiecare compartiment.
1.2.2.1	C	Circuitele si fluxurile informationale asigura transmiterea datelor in formatul necesar si in timp util.
1.2.2.2	C	Circuitele si fluxurile informationale contin sisteme de confirmare a receptiei informatiei si de alertare pentru a preveni aparitia erorilor decizionale.
1.2.2.3	C	Performanta procesului informational este evaluata anual.
1.2.3	Cr	Unitatea sanitara aplica prevederile legale care reglementeaza proprietatea, confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor utilizate in desfasurarea activitatilor specifice, precum si in cazul interactiunilor cu o terta parte.
1.2.3.1	C	In activitatea unitatii sanitare se respecta legislatia in vigoare privind securitatea datelor.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitara are asigurat un sistem de back-up pentru componentele din sistemul informational necesare in desfasurarea activitatilor medicale.
1.2.3.3	C	Pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor, informatiilor si inregistrarilor asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.2.4	Cr	Comunicarea externa asigura respectarea misiunii asumate.
1.2.4.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia publicului canale de comunicare pentru transmiterea informatiilor privind ingrijirile medicale furnizate si obtinerea feedbackului.

1.2.4.2	C	Unitatea sanitara are reglementata comunicarea cu alte unitati sanitare si alte structuri externe.
1.2.5	Cr	Unitatea sanitara are organizat un sistem de comunicare interna structurat si dimensionat corespunzator cu activitatea desfasurata.
1.2.5.1	C	Pentru activitatile efectuate, unitatea sanitara are reglementata comunicarea interna intre compartimente/ functii/angajati.
1.2.5.2	C	Regulile de comunicare sunt aduse la cunostinta personalului.
1.2.6	Cr	Comunicarea cu pacientul ii faciliteaza acestuia participarea la procesul de ingrijiri.
1.2.6.1	C	Comunicarea este adaptata la intelegerea, nevoile medicale, culturale si religioase ale pacientului/ apartinatorilor/retelei primare de suport.
1.2.6.2	C	Unitatea sanitara analizeaza cel putin semestrial eficacitatea comunicarii.
1.3	S	Unitatea sanitara se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitara implementeaza managementul calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitara stabileste modul de functionare a managementului calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza nivelul de satisfactie a pacientului.
1.3.1.3	C	Exista recomandari/masuri bazate pe analiza reclamatilor.
1.3.1.4	C	Unitatea sanitara monitorizeaza evenimentele adverse asociate asistentei medicale.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea si analiza riscurilor neclinice.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara are organizata activitatea de identificare, analiza si diminuare a riscurilor nemedicale.
1.3.2.2	C	Sunt identificate locurile si conditiile cu potential de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.), pacienti, angajati si vizitatori.
1.3.3	Cr	Unitatea sanitara implementeaza masuri de protectie a pacientului, apartinatorilor si personalului fata de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica si biologica.
1.3.3.4	C	Managementul deseurilor respecta regulile pentru prevenirea contaminarii toxice si infectioase.
1.3.3.5	C	Unitatea sanitara are prevazute masuri pentru siguranta fizica a angajatilor.
1.4	S	Modul de organizare a mediului de ingrijire asigura conditiile necesare furnizarii asistentei medicale in functie de structura si competentele asumate de catre unitatea sanitara.
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de structura unitatii sanitare.
1.4.1.1	C	Curatenia si dezinfectia spatiilor si a echipamentelor sunt reglementate si monitorizate.
1.4.1.2	C	Unitatea sanitara evalueaza si face propuneri pentru imbunatatirea mediului in care se acorda ingrijirile medicale.
1.4.2	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de particularitatile pacientului.
1.4.2.1	C	Ingrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.4.2.2	C	Igienizarea si dezinfectia spatiilor unde este ingrijit pacientul si a echipamentelor utilizate se realizeaza in mod eficace si se documenteaza.
1.4.2.3	C	Unitatea sanitara asigura calitatea sterilizarii materialelor si instrumentarului medical utilizat.
1.4.2.4	C	Regimul dietetic al pacientului este supravegheat pentru a fi in acord cu ingrijirile medicale acordate.
1.4.2.5	C	Unitatea sanitara monitorizeaza mediul in care se gaseste pacientul si mentioneaza recomandarile de optimizare a acestuia in fisa de observatie pentru ingrijirile medicale la domiciliu.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE INGRIJIRI MEDICALE LA DOMICILIU</b>
2.1	S	Preluarea in ingrijire a pacientului se face conform nevoilor acestuia, misiunii si resurselor disponibile ale unitatii sanitare.
2.1.1	Cr	Unitatea sanitara si-a stabilit si asumat gradul tehnic de competenta si pe cel profesional.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitara a identificat patologii pentru care ofera servicii specializate.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitara are stabilite resursele necesare pentru patologii carora li se adreseaza.
2.1.2	Cr	Preluarea pacientului, in scopul acordarii de ingrijiri medicale la domiciliu, este organizata pentru a facilita accesul la servicii conform recomandarilor medicale, solicitarilor si nevoilor specifice.
2.1.2.1	C	Inregistrarea in scopul ingrijirilor medicale la domiciliu este reglementata.
2.1.2.2	C	Exista o reglementare pentru preluarea in ingrijire a pacientului bazata pe sursa solicitarii.
2.1.3	Cr	Actiunile in caz de urgenta medicala la domiciliul pacientului sunt reglementate intern.
2.1.3.1	C	Unitatea sanitara asigura asistenta medicala de urgenta cand este necesar, in limita de competenta.

2.1.3.2	C	Personalul medical angajat este calificat si instruit periodic in acordarea primului ajutor in caz de urgente medicale individuale sau colective.
2.1.3.3	C	Personalul care acorda ingrijiri medicale are la dispozitie truse medicale de urgenta.
2.1.3.4	C	Unitatea sanitara are reglementata modalitatea de predare rapida catre serviciile de urgenta calificate, cand situatia o impune.
2.1.4	Cr	Serviciul de preluare a pacientului este accesibil si persoanelor cu dizabilitati si nevoi speciale.
2.1.4.1	C	Pacientul cu dizabilitati sau nevoi speciale beneficiaza de ingrijiri adaptate.
2.1.4.2	C	Personalul unitatii sanitare este instruit si dispune de dotarea medicala necesara pentru managementul pacientului cu manifestari agresive acute.
2.2	S	Evaluarea initiala la domiciliu urmareste identificarea nevoilor pacientului si a factorilor care pot influenta ingrijirile (mediul fizic, factori sociali, comportamentali si biologici), pentru a stabili posibilitatea preluarii acestuia.
2.2.1	Cr	Pentru fiecare solicitare de ingrijiri medicale la domiciliu se evalueaza nevoile de ingrijire.
2.2.1.1	C	Evaluarea initiala la domiciliu a nevoilor de ingrijire fundamenteaza preluarea sau respingerea solicitarii.
2.2.1.2	C	Unitatea sanitara are reglementata modalitatea de orientare catre alte unitati sanitare a pacientului cu necesitati care depasesc competentele acesteia.
2.2.2	Cr	Unitatile sanitare se implica, prin activitati-suport, in rezolvarea cazurilor cu particularitati psihoemotionale si socioeconomice care pot afecta procesul de ingrijire.
2.2.2.1	C	Activitatile de servicii-suport se regasesc in planul de ingrijire si sunt un factor adjuvant in acordarea ingrijirilor medicale.
2.2.2.2	C	Unitatea sanitara adapteaza planul de ingrijire la particularitatile psihoemotionale ale pacientului ingrijit.
2.3	S	Unitatea sanitara abordeaza multidisciplinar, integrat si specific pacientul, cu asigurarea continuitatii ingrijirilor medicale.
2.3.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea ghidurilor de diagnostic si de tratament.
2.3.1.1	C	Acordarea ingrijirilor medicale la domiciliu se face in urma unei planificari stabilite de catre seful compartimentului care acorda ingrijirile medicale la domiciliu, pe baza solicitarii de ingrijiri medicale la domiciliu, conform recomandarilor facute de catre medicul prescriptor si in urma evaluarii initiale.
2.3.1.2	C	Ghidurile de diagnostic si tratament sunt utilizate individualizat, conform particularitatilor cazului.
2.3.1.3	C	Actualizarea procedurilor/protocoalelor medicale se efectueaza cand se modifica bunele practici in domeniu si ori de cate ori este cazul.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitara furnizeaza ingrijiri medicale la domiciliu in mod integrat.
2.3.2.1	C	Planul de ingrijire este personalizat pentru fiecare caz si, unde este necesar, unitatea sanitara colaboreaza in procesul de ingrijire cu profesionisti din diferite specialitati medicale sau conexe actului medical.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitara asigura colaborarea cu medicul de familie al pacientului si/sau cu medici din ambulatoriul de specialitate.
2.3.3	Cr	Unitatea sanitara asigura continuitatea asistentei medicale.
2.3.3.1	C	Unitatea sanitara asigura continuitatea ingrijirilor medicale initiate anterior pentru pacientul preluat pentru ingrijiri medicale la domiciliu.
2.3.3.2	C	Unitatea sanitara asigura serviciile de recuperare/reabilitare recomandate.
2.3.4	Cr	Planul de ingrijiri medicale la domiciliu este adaptat nevoilor medicale, sociale si familiale ale pacientului.
2.3.4.1	C	Planul de ingrijire este intocmit individualizat, comunicat si acceptat de catre pacient si/sau aparinatori.
2.3.4.2	C	Planul de ingrijire implica reseaua primara de suport si include recomandari suplimentare pe langa recomandarile medicale pentru care s-au solicitat ingrijiri medicale la domiciliu.
2.3.4.3	C	La sistarea sau finalizarea episodului de ingrijiri medicale la domiciliu se intocmeste un raport/rezumat de episod.
2.3.5	Cr	Datele medicale sunt inregistrate corect, complet, in timp real si accesul la aceste date este reglementat.
2.3.5.1	C	Exista o reglementare pentru datele necesar a fi inregistrate si monitorizate pe intreaga durata a furnizarii serviciilor de ingrijiri medicale la domiciliu.
2.3.5.2	C	Evolutia pacientului pe perioada episodului de ingrijire este consemnata corect, complet si in timp real in foaia de observatie pentru ingrijiri la domiciliu.
2.3.6	Cr	Managementul starii terminale respecta demnitatea si confortul pacientului, asigurand suport familiei.
2.3.6.1	C	Starea terminala este abordata specific.
2.3.6.2	C	Unitatea sanitara respecta protocolul de stare terminala.
2.4	S	Managementul medicatiei asigura continuitatea tratamentului si siguranta pacientului.
2.4.1	Cr	La nivelul unitatii sanitare exista o reglementare de monitorizare a administrarii medicatiei.
2.4.1.1	C	Administrarea medicatiei se face doar in limitele competentei personalului medical, conform recomandarilor medicale existente.
2.4.1.2	C	Trasabilitatea medicatiei administrate este asigurata.

2.4.2	Cr	Prescrierea, administrarea si intreruperea administrarii de antibiotice este fundamentata medical si se asigura trasabilitatea utilizarii acestora.
2.4.2.1	C	Prescrierea antibioticelor se face conform rezultatului antibiogrammei si ghidurilor de antibioterapie recunoscute.
2.4.2.2	C	Antibioterapia este documentata si se modifica in functie de evolutie.
2.5	S	Managementul infectiilor asociate asistentei medicale respecta bunele practici in domeniu.
2.5.1	Cr	Managementul unitatii sanitare supravegheaza riscul infectios si actioneaza pentru a-l controla.
2.5.1.1	C	Exista un plan pentru prevenirea si limitarea infectiilor asociate asistentei medicale cauzate de nerespectarea procedurilor/protocoalelor medicale.
2.5.1.2	C	Sunt supravegheati pacientii cu infectii prezente, la debut sau cu risc.
2.5.1.3	C	Unitatea sanitara asigura instruirea periodica a personalului privind supravegherea, prevenirea si limitarea infectiilor asociate asistentei medicale si a bolilor transmisibile.
2.5.2	Cr	Managementul fiecarui caz are obiective de prevenire si limitare a riscului infectios.
2.5.2.1	C	Sunt supravegheate manevrele medicale cu risc infectios.
2.5.2.2	C	Este urmarit riscul infectios al pacientului si sunt aplicate metode de reducere.
2.5.2.3	C	Starea de sanatate a personalului medical din punctul de vedere al riscului infectios este monitorizata.
2.6	S	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza o politica de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.6.1	Cr	Unitatea sanitara are o politica proactiva de prevenire a riscurilor clinice.
2.6.1.1	C	Sunt identificate, documentate si evaluate periodic riscurile clinice.
2.6.1.2	C	Sunt aplicate metode de diminuare a riscurilor clinice identificate si metodele sunt evaluate periodic.
2.6.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste identificarea si prevenirea riscurilor si a erorilor legate de medicatie.
2.6.2.1	C	Inregistrarea si comunicarea informatiilor legate de medicatia pacientului atentioneaza si contribuie la evitarea asocierilor incompatibile sau nerecomandate, precum si la continuitatea tratamentelor in curs.
2.6.2.2	C	Personalul medical este instruit anual referitor la riscurile legate de medicatie si masurile pentru prevenirea acestora.
2.6.3	Cr	Transferul informatiei si al responsabilitatilor privind pacientul asigura continuitatea si siguranta managementului cazului.
2.6.3.1	C	Unitatea sanitara utilizeaza un sistem de transfer al informatiilor si responsabilitatilor legate de managementul cazului.
2.6.3.2	C	Personalul medical este instruit pentru utilizarea sistemului de transfer al informatiilor si responsabilitatilor legate de managementul cazului.
2.6.4	Cr	Sunt identificate cauzele generatoare de vatamari corporale prin cadere/lovire.
2.6.4.1	C	Se identifica pacientii cu risc de cadere si se recomanda masuri pentru prevenirea si diminuarea consecintelor.
2.6.4.2	C	Informarea si educarea pacientului/apartinatorilor si personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cadere.
2.7	S	Incetarea furnizarii de servicii se organizeaza specific.
2.7.1	Cr	Unitatea sanitara abordeaza corespunzator starea terminala si decesul.
2.7.1.1	C	Personalul medical ofera confort pacientului si sprijin familiei/apartinatorilor pe parcursul starii terminale a pacientului.
2.7.1.2	C	Decesul in timpul acordarii ingrijirilor medicale la domiciliu este abordat specific.
2.7.2	Cr	Unitatea sanitara asigura conditiile necesare pentru transfer in vederea continuarii ingrijirilor medicale, cand este necesar.
2.7.2.1	C	Unitatea sanitara a reglementat transferul pacientului.
2.7.2.2	C	Unitatea sanitara colaboreaza cu alte unitati sanitare similare ca activitate pentru transferul pacientului, cand este necesar.
2.8	S	Auditul clinic evalueaza eficacitatea si eficienta ingrijirilor medicale la domiciliu acordate pacientului.
2.8.1	Cr	Analiza calitatii ingrijirilor medicale la domiciliu acordate pacientului se face prin audit clinic/autoevaluare.
2.8.1.1	C	Activitatea de audit clinic intern/autoevaluare este planificata.
2.8.1.2	C	Activitatea de audit clinic sau autoevaluarile suplimentare sunt solicitate de administratorul unitatii sanitare atunci cand apar evenimente indezirabile.
2.8.2	Cr	Imbunatatirea activitatii medicale se face utilizand rezultatele auditarii clinice/autoevaluarii.
2.8.2.1	C	Recomandarile rezultate in urma auditului clinic sunt utilizate pentru imbunatatirea activitatii medicale.
2.8.2.2	C	Rezultatele rapoartelor de evaluare periodica a reglementarilor privind managementul clinic sunt utilizate in auditul clinic/autoevaluare.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza respectul pentru autonomia pacientului.

3.1.1	Cr	Unitatea sanitara are in vedere obtinerea consimtamantului informat, in conformitate cu normele etice si legale in vigoare la momentul evaluarii, pentru manevrele medicale efectuate.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Identificarea vulnerabilitatilor si combaterea lor in procesul obtinerii consimtamantului informat al pacientului este o preocupare constanta a personalului medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara prevede masuri pentru a asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale si reglementeaza confidentialitatea datelor medicale ale pacientului.
3.1.2.1	C	Respectarea demnitatii pacientului este asigurata.
3.1.2.2	C	Respectarea confidentialitatii datelor medicale ale pacientului de catre personalul medical este asigurata.
3.1.2.3	C	Sunt aplicate masuri pentru diminuarea efectelor vulnerabilitatilor identificate in asigurarea confidentialitatii datelor medicale ale pacientului.
3.2	S	Unitatea sanitara respecta drepturile pacientului si principiul echitatii si justitiei sociale.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitara are politici de prevenire a discriminarii in acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza prevenirea discriminarii.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitara are un cod etic propriu care respecta drepturile pacientului asa cum sunt reglementate prin lege.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitara asigura accesul pacientului la informatiile medicale personale.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitara are reglementata modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientilor si retelei primare de suport documentele medicale solicitate.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitara are reglementata modalitatea prin care se pun la dispozitia autoritatilor datele medicale personale ale pacientilor.
3.3	S	Unitatea sanitara promoveaza principiile binefacerii si nonvatamarii.
3.3.1	Cr	Unitatea sanitara impune limitarea practicii la sfera de competenta detinuta in cadrul specialitatii.
3.3.1.1	C	Unitatea sanitara alocă personalul medical pentru fiecare compartiment in functie de limitele stabilite de competentele profesionale specifice.
3.3.1.2	C	Unitatea sanitara asigura instruirea personalului medical pentru prevenirea depasirii competentelor profesionale legal detinute.
3.3.2	Cr	Depasirea limitelor competentei este permisa in interesul pacientului.
3.3.2.1	C	Depasirea competentelor medicale este permisa in urgente colective, catastrofe cu risc vital imediat si in situatii in care personalul cu competenta specifica este indisponibil in timp util.
3.3.2.2	C	Depasirea competentelor medicale este permisa in limitele protocoalelor de practica medicala.

R = referinta; S = standard; Cr = criteriu; C = cerinta

## ANEXA Nr. 5

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu <b>DISPOZITIVE MEDICALE PERSONALIZATE CONFORM UNEI PRESCRIPTII MEDICALE</b>
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL STRATEGIC SI ORGANIZATIONAL</b>
1.1.	S	Managementul organizational este adaptat nevoilor pacientului, dinamicii pietei locale de servicii de sanatate, progresului tehnologic in domeniu si asigurarii functionarii unitatii sanitare.
1.1.1	Cr	Planul de dezvoltare se bazeaza pe analiza anuala a cerintelor, a disponibilitatii tehnologiilor in domeniu si dinamicii pietei de servicii din teritoriu.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitara evalueaza anual nevoia de ingrijire a populatiei bazata pe cazuistica proprie, pe lista dispozitivelor medicale adaptate nevoilor pacientului decontate si pe numarul, tipul si adresabilitatea unitatilor sanitare de profil din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Planul de dezvoltare a unitatii sanitare este in concordanta cu principiile, valorile, misiunea si resursele identificate (disponibile si potentiale).
1.1.1.3	C	Planul de investitii, respectiv bugetul de venituri si cheltuieli al unitatii sanitare sustin realizarea activitatilor planificate.
1.1.2	Cr	Politica de resurse umane este documentata si adaptata nevoilor privind organizarea si functionarea unitatii sanitare.
1.1.2.1	C	Resursele umane asigura derularea tuturor proceselor de acordare a ingrijirilor de sanatate in conditii de eficacitate si eficienta.
1.1.2.2	C	Unitatea sanitara stabileste necesarul de personal si de competenta a acestuia in raport cu volumul de activitate planificat.
1.1.2.3	C	Formarea profesionala continua este realizata in baza unui plan de formare, adecvat specificului si nevoilor unitatii sanitare.
1.1.2.4	C	Unitatea sanitara asigura un mediu de munca sigur si motivant pentru personalul propriu.
1.2	S	Sistemul de comunicare si cel informational raspund nevoilor unitatii sanitare si ale pacientului.

1.2.1	Cr	Sistemul informational raspunde nevoii de informatii si asigura utilizarea lor eficienta si eficace, cu asigurarea confidentialitatii, integritatii si securitatii datelor.
1.2.1.1	C	Fluxurile informationale asigura inregistrarea si transmiterea datelor in timp real si in formatul necesar.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitara are implementat un sistem eficient de securitate a datelor.
1.2.1.3	C	Unitatea sanitara are un sistem functional de identificare a pacientului bazat pe cel putin doua elemente de identificare.
1.2.1.4	C	Prelucrarea, pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor privind pacientul asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea externa raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia publicului mai multe canale de comunicare si informare (pagina web, telefon, adresa de e-mail etc.).
1.2.2.2	C	Unitatea sanitara contribuie eficient la supravegherea pietei dispozitivelor medicale adaptate nevoilor pacientului, ulterior introducerii acestora pe piata.
1.2.3	Cr	Comunicarea interna raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.2.3.1	C	Sunt stabilite canalele de comunicare interna.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitara analizeaza anual eficacitatea comunicarii.
1.2.3.3	C	Comunicarea personalului cu pacientul si apartinatorul urmareste educarea acestora in vederea implicarii in alegerea informata si utilizarea corecta a dispozitivului medical.
1.3	S	Unitatea sanitara se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.1	Cr	Sistemul de management al calitatii vizeaza optimizarea continua a proceselor de la nivelul unitatii sanitare.
1.3.1.1	C	Conducerea unitatii sanitare asigura implementarea unui sistem de management al calitatii serviciilor.
1.3.1.2	C	Conducerea unitatii sanitare demonstreaza imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste cresterea nivelului de satisfactie a pacientului.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara monitorizeaza satisfactia pacientului.
1.3.2.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza opinia pacientului si a apartinatorului in imbunatatirea serviciilor de ingrijire de sanatate oferite.
1.4	S	Managementul riscurilor neclinice previne aparitia prejudiciilor si fundamenteaza procesul decizional.
1.4.1	Cr	Unitatea sanitara a implementat o modalitate de management al riscurilor specifice activitatilor proprii (neclinice).
1.4.1.1	C	Unitatea sanitara are documentata si implementata o modalitate de identificare, analiza si tratare a riscurilor neclinice.
1.4.1.2	C	Masurile de diminuare a riscurilor sunt implementate si eficienta acestora este demonstrata prin eliminarea/ diminuarea impactului.
1.4.2	Cr	Managementul riscurilor neclinice asigura protectia pacientului, angajatilor si vizitatorilor fata de potentiale prejudicii.
1.4.2.1	C	Sunt identificate locurile si conditiile cu potential de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.) si sunt adoptate masuri de prevenire.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica.
1.4.2.3	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare biologica.
1.4.2.4	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.4.2.5	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.5	S	Mediul de ingrijire a sanatatii asigura conditiile necesare pentru desfasurarea asistentei medicale.
1.5.1	Cr	Organizarea mediului de ingrijire a sanatatii respecta conditiile privind capacitatea si competentele asumate ale unitatii sanitare.
1.5.1.1	C	Unitatea sanitara asigura conformarea cu cerintele legale de autorizare si avizare specifica.
1.5.1.2	C	Se asigura conditiile necesare pentru orientarea si deplasarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.5.1.3	C	Ingrijirile de sanatate sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.5.2	Cr	Mediul de ingrijire este evaluat si adaptat necesitatilor ingrijirilor de sanatate.
1.5.2.1	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant conditiile (dotari si mediu ambiant) de acordare a ingrijirilor de sanatate pacientului care necesita dispozitive medicale adaptate nevoilor lui.
1.5.2.2	C	Unitatea sanitara asigura un mediu curat, sigur pentru pacient si pentru personal.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL INDIVIDUALIZAT AL INGRIJIRII PACIENTULUI</b>
2.1	S	Ingrijirile de sanatate abordeaza integrat si specific pacientul, cu asigurarea si imbunatatirea sigurantei acestuia, precum si a continuitatii ingrijirilor de sanatate.
2.1.1	Cr	Preluarea pacientului pentru care se prescriu dispozitive medicale este organizata pentru a facilita accesul acestuia la cele mai adecvate solutii tehnice.



2.1.1.1	C	Unitatea sanitară a identificat categoriile de dispozitive medicale adaptabile nevoilor pacientului pentru a caror realizare/furnizare are resurse.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitară dispune de infrastructura tehnică necesară prescrierii și/sau realizării/furnizării consecvente de dispozitive medicale adaptate nevoilor pacientului.
2.1.1.3	C	Unitatea sanitară asigură furnizarea către pacient a dispozitivelor medicale adaptate nevoilor acestuia (calitate, performanță, costuri) și a serviciilor de îngrijire a sănătății asociate.
2.1.2	Cr	Abordarea integrată a pacientului este o uzanță a îngrijirilor de sănătate.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitară asigură o abordare multidisciplinară a serviciilor de îngrijire de sănătate, completă și personalizată.
2.1.2.2	C	Serviciile furnizate sunt adaptate persoanelor cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
2.1.2.3	C	Unitatea sanitară asigură condiții adaptate îngrijirii copilului.
2.1.3	Cr	Unitatea sanitară asigură continuitatea și adaptabilitatea la pacient a îngrijirilor de sănătate.
2.1.3.1	C	Condițiile de prescriere a dispozitivelor medicale adaptate nevoilor pacientului sunt stabilite și implementate.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitară facilitează accesul pacientului la serviciile de recuperare/reabilitare necesare, în funcție de patologie.
2.1.3.3	C	Personalul de specialitate consemnează informațiile privind recomandările terapeutice și tipul de dispozitiv medical prescris conform competențelor.
2.1.4	Cr	Unitatea sanitară are o abordare proactivă de prevenire a riscurilor clinice și îmbunătățire a siguranței pacientului.
2.1.4.1	C	La nivelul unității sanitare sunt identificate, documentate și evaluate periodic riscurile clinice, parte integrantă a registrului riscurilor.
2.1.4.2	C	Unitatea sanitară a elaborat și aplică o procedură de gestionare a incidentelor legate de utilizarea dispozitivelor medicale adaptate nevoilor pacientului, ulterior introducerii pe piață.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>DEONTOLOGIA PROFESIONALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitară promovează principiile de etică medicală și deontologie profesională.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitară asigură conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale privind obținerea consimțământului informat și asigurarea confidențialității datelor medicale ale pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitară reglementează obținerea consimțământului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitară utilizează proceduri unitare privind asigurarea confidențialității informațiilor personale ale pacientului.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară documentează și respectă limitele competenței/calificărilor personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului de specialitate pentru prevenirea depășirii competențelor/calificărilor deținute.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitară documentează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în interesul pacientului.
3.2	S	Unitatea sanitară respectă drepturile pacientului.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară asigură drepturile pacientului privind îngrijirile de sănătate.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară respectă dreptul pacientului la servicii de îngrijiri de sănătate, cu prevenirea discriminării.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitară documentează și implementează modalitatea prin care se pun la dispoziția pacientului/apartinătorului/imputernicitului legal și a autorităților documentele medicale solicitate.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitară este preocupată de protecția pacientului în relația cu mediul extern.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitară reglementează modalitatea de acces al mass-mediei în instituție și la pacient.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitară asigură condițiile și procedurile pentru înregistrarea audio/foto/video a pacientului.

R = referință; S = standard; Cr = criteriu; C = cerință

## ANEXA Nr. 6

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu AMBULATORIU DE SPECIALITATE
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL STRATEGIC ȘI ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Managementul organizațional este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate, dinamicii pieței de servicii de sănătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare.
1.1.1	Cr	Managementul organizațional este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate și dinamicii pieței de servicii de sănătate.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitară evaluează nevoia de îngrijire a populației și dinamica pieței de servicii de sănătate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Planul de dezvoltare al unității sanitare este fundamentat în conformitate cu resursele disponibile și potențiale identificate.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară evaluează periodic realizarea obiectivelor și activităților din planul anual de servicii.
1.1.2	Cr	Managementul organizațional asigură funcționarea eficientă și eficace a unității sanitare.

1.1.2.1	C	Unitatea sanitara a luat toate masurile necesare pentru obtinerea si mentinerea conditiilor de autorizare si avizare specifice prevazute de reglementarile legale in vigoare.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficacitate si eficienta.
1.1.2.3	C	Formarea profesionala continua este realizata in baza unui plan de formare adecvat specificului si nevoilor unitatii sanitare.
1.1.2.4	C	Bugetul de venituri si cheltuieli al unitatii sanitare sustine realizarea activitatilor planificate.
1.2	S	Sistemul de comunicare si cel informational raspund nevoilor unitatii sanitare si ale pacientului.
1.2.1	Cr	Sistemul informational raspunde nevoii de informatii si asigura utilizarea lor eficienta si eficace, cu asigurarea confidentialitatii, integritatii si securitatii datelor.
1.2.1.1	C	Circuitele si fluxurile informationale asigura inregistrarea si transmiterea datelor in formatul necesar si in timp util.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitara respecta legislatia in vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.2.1.3	C	Sistemul informatic asigura informatiile necesare pentru derularea activitatilor medicale.
1.2.1.4	C	Pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor, informatiilor si inregistrarilor asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea externa raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia publicului canale de comunicare si informare variate.
1.2.2.2	C	Pagina de internet a unitatii sanitare asigura comunicarea eficienta.
1.2.2.3	C	Comunicarea externa se realizeaza avand in vedere continuitatea procesului de ingrijire.
1.2.3	Cr	Comunicarea interna raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.2.3.1	C	Regulile interne sunt comunicate personalului si pacientului.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitara analizeaza anual eficacitatea comunicarii.
1.3	S	Unitatea sanitara se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.1	Cr	Sistemul de management al calitatii vizeaza optimizarea continua a proceselor de la nivelul unitatii sanitare.
1.3.1.1	C	Conducerea unitatii sanitare asigura organizarea sistemului de management al calitatii serviciilor.
1.3.1.2	C	Conducerea se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste cresterea nivelului de satisfactie a pacientului.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara utilizeaza opinia pacientului si a apartinatorilor in procesul decizional.
1.3.2.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza analiza chestionarelor privind satisfactia pacientului pentru a imbunatati serviciile medicale.
1.3.3	Cr	Unitatea sanitara a implementat o modalitate de management al riscurilor specifice activitatilor proprii.
1.3.3.1	C	Unitatea sanitara are organizata activitatea de identificare, analiza si tratare a riscurilor nemedicale.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza eficacitatea masurilor de prevenire a riscurilor neclinice.
1.3.4	Cr	Managementul riscurilor neclinice asigura protectia pacientului, angajatilor si vizitatorilor fata de potentiale prejudicii.
1.3.4.1	C	Sunt identificate locurile si conditiile cu potential de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.) si sunt adoptate masuri de prevenire.
1.3.4.2	C	Managementul deeurilor respecta regulile pentru prevenirea contaminarii toxice si infectioase.
1.3.4.3	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.3.4.4	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.4.5	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica si biologica.
1.3.4.6	C	Unitatea sanitara are prevazute masuri pentru siguranta fizica a angajatilor.
1.4	S	Mediul de ingrijire asigura conditiile necesare pentru desfasurarea asistentei medicale.
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de ingrijire respecta conditiile privind capacitatea si competentele asumate ale unitatii sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru orientarea si deplasarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.4.1.2	C	Ingrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.4.1.3	C	Curatenia si dezinfectia spatiilor si a echipamentelor sunt reglementate si monitorizate.
1.4.1.4	C	Unitatea sanitara asigura siguranta sterilitatii materialelor folosite.
1.4.2	Cr	Mediul de ingrijire este evaluat si adaptat necesitatilor asistentei medicale.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant conditiile de acordare a serviciilor medicale ambulatorii.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant mediul ambiant.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>

2.1	S	Preluarea in ingrijire si evaluarea initiala a pacientului se fac conform nevoilor acestora si a resurselor disponibile.
2.1.1	Cr	Preluarea in ingrijire a pacientului este organizata pentru a facilita accesul la serviciile de sanatate conform nevoilor acestora si a gradului de competenta tehnica si profesionala a unitatii sanitare.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitara a identificat patologii pentru care dispune de resurse.
2.1.1.2	C	Sistemul de programare acopera necesitatile de asigurare a serviciilor medicale si nu afecteaza asistenta medicala de urgenta.
2.1.1.3	C	Unitatea sanitara se implica in rezolvarea cazurilor cu particularitati psiho-emotionale si socio-economice care pot afecta procesul de ingrijire.
2.1.1.4	C	Serviciile furnizate sunt adaptate si persoanelor cu dizabilitati, nevoi speciale sau manifestari agresive.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitara are organizata interventia in caz de urgenta medicala.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitara asigura asistenta medicala de urgenta - prim ajutor calificat.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitara asigura solicitarea asistentei medicale de urgenta specializata.
2.1.3	Cr	Stabilirea modalitatii de rezolvare a cazului este definita la nivelul unitatii sanitare.
2.1.3.1	C	Planul de management de caz precizeaza capacitatea de preluare/reorientare a cazului in functie de evaluarea initiala.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitara are organizata o modalitate de orientare a pacientului care depaseste competentele acesteia si faciliteaza accesul la serviciile de care pacientul are nevoie.
2.1.3.3	C	Managementul durerii acute sau cronice incepe din etapa evaluarii initiale.
2.2	S	Practica medicala abordeaza integrat si specific pacientul, cu asigurarea continuitatii asistentei si a ingrijirilor medicale.
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic si tratament.
2.2.1.1	C	Serviciile medicale se efectueaza conform unui plan de management de caz stabilit de catre medicul care face evaluarea initiala.
2.2.1.2	C	Elaborarea si utilizarea protocoalelor de diagnostic si tratament sunt facute pe baza identificarii riscurilor clinice si in functie de capacitatea tehnico-materiala a unitatii sanitare.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficientei si a eficacitatii protocoalelor se efectueaza periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea integrata a pacientului este o uzanta a practicii medicale.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitara asigura o abordare multidisciplinara a practicii medicale, completa si personalizata.
2.2.2.2	C	Unitatea sanitara se preocupa de orientarea pacientului depistat cu boala cronica renala.
2.2.2.3	C	Unitatea sanitara se preocupa de depistarea si tratarea/orientarea pacientului oncologic.
2.2.2.4	C	Radioterapia/medicina nucleara utilizata in tratamentul pacientului oncologic este monitorizata.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitara asigura continuitatea actului medical.
2.2.3.1	C	Planul de management de caz contine elementele de interventie diagnostica si terapeutica succesive preluarii in ingrijire a pacientului.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitara faciliteaza accesul pacientului la serviciile de recuperare/reabilitare necesare, in functie de patologie.
2.2.3.3	C	Planul managementului de caz contine si optiunea ingrijirilor la domiciliu/paliative.
2.2.3.4	C	Unitatea sanitara stabileste si consemneaza datele pacientului pe intreaga durata a acordarii asistentei medicale/in cazul decesului.
2.2.3.5	C	Unitatea sanitara detine un registru cu afectiunile cronice.
2.3	S	Unitatea sanitara de neonatologie/pediatrie asigura servicii adaptate particularitatilor medicale ale nou-nascutului si ale copilului.
2.3.1	Cr	Unitatea sanitara are capacitatea de identificare si de prevenire a cazurilor de imbolnavire a copilului.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitara pune in aplicare un program de promovare a alimentatiei la san.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitara are capacitati de vaccinare pentru preventia bolilor infecto-contagioase ale nou-nascutului si ale copilului.
2.3.1.3	C	Unitatea sanitara de neonatologie are capacitati de identificare a cazurilor de malformatii/deficiente ale nou-nascutului.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitara pediatrica se preocupa de asigurarea unor ingrijiri adaptate copilului.
2.3.2.1	C	Unitatea sanitara pediatrica asigura conditii adaptate ingrijirii copilului.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitara pediatrica asigura servicii de sustinere a asistentei medicale pentru copii.
2.4	S	Serviciile paraclinice (laborator, medicina nucleara de diagnostic si explorari functionale) corespund nevoilor de investigare.
2.4.1	Cr	Efectuarea de servicii paraclinice face parte din ingrijirea integrata a pacientului.
2.4.1.1	C	Efectuarea serviciilor paraclinice este justificata de recomandarile emise de catre medicii clinicieni.
2.4.1.2	C	Specialistii din serviciile paraclinice fac parte din echipa multidisciplinara pentru rezolvarea cazurilor complexe.
2.4.2	Cr	Serviciile paraclinice raspund necesitatilor de investigare a pacientului in ceea ce priveste accesabilitatea, calitatea si intervalul de timp pana la obtinerea rezultatelor.
2.4.2.1	C	Intervalele de timp de furnizare a rezultatelor sunt cunoscute si corespund nevoilor de diagnostic ale medicilor clinicieni.

2.4.2.2	C	Intervalele de referinta ale rezultatelor examinarilor, valorile de alerta si valorile critice stabilite sunt comunicate si comentate cu clinicienii odata cu transmiterea rezultatelor.
2.4.2.3	C	Rezultatul si modalitatea de formulare si transmitere a acestuia de catre furnizorii de servicii paraclinice sunt centrate pe nevoile pacientului, monitorizate si evaluate periodic de catre unitatea sanitara trimitatoare.
2.5	S	Managementul medicatiei asigura continuitatea tratamentului si siguranta pacientului.
2.5.1	Cr	La nivelul unitatii sanitare sunt utilizate reguli de prescriere si inregistrare pentru medicamente.
2.5.1.1	C	Conditii de prescriere a medicatiei sunt stabilite si cunoscute.
2.5.1.2	C	Unitatea sanitara asigura medicatia de urgenta.
2.5.1.3	C	Medicatia din studiile clinice este pastrata si gestionata in conditii optime.
2.5.2	Cr	Unitatea sanitara a implementat bunele practici de antibioterapie si antibioprofilaxie.
2.5.2.1	C	Prescrierea antibioticelor se face conform ghidurilor de antibioterapie recunoscute, rezultatului antibiogrammei si istoricului de antibiorezistenta.
2.5.2.2	C	Durata si tipul prescrierii se stabilesc in functie de evolutie si sunt documentate.
2.6	S	Managementul infectiilor asociate asistentei medicale asigura siguranta pacientilor si a personalului.
2.6.1	Cr	Unitatea sanitara are organizata activitatea de supraveghere, prevenire si limitare a infectiilor asociate asistentei medicale.
2.6.1.1	C	Unitatea sanitara adopta masuri pentru prevenirea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.6.1.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile pentru supravegherea si limitarea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.6.2	Cr	Supravegherea spatiilor de primire, asteptare, consultatie si tratament reduce gradul de risc infectios.
2.6.2.1	C	Zonele cu risc infectios sunt identificate si supravegheate pentru a preveni si limita infectiile asociate asistentei medicale.
2.6.2.2	C	Unitatea sanitara respecta regulile de igiena si precautiunile standard.
2.7	S	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza o politica de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.7.1	Cr	Unitatea sanitara are o politica proactiva de gestionare a riscurilor clinice.
2.7.1.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt identificate, documentate si evaluate periodic riscurile clinice, parte integranta a registrului riscurilor.
2.7.1.2	C	Unitatea sanitara a elaborat si aplica o procedura de gestionare a evenimentelor adverse.
2.7.1.3	C	Unitatea sanitara identifica pacientii cu risc medical de cadere si ia masuri pentru prevenirea si diminuarea consecintelor.
2.7.1.4	C	Unitatea sanitara urmareste identificarea si prevenirea riscurilor si a erorilor legate de medicatie.
2.7.1.5	C	Depozitarea si manipularea medicamentelor de risc sunt reglementate.
2.7.1.6	C	Unitatea sanitara are un sistem functional de identificare a pacientului bazat pe cel puțin doua elemente de identificare.
2.7.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste cresterea sigurantei interventiilor invazive si a expunerilor radiologice.
2.7.2.1	C	In practica interventiilor invazive sunt utilizate liste de verificare specifice prin care se consemneaza elemente de identificare pentru fiecare caz in parte.
2.7.2.2	C	In practica medicala sunt aplicate si respectate protocoalele pentru interventiile invazive.
2.7.2.3	C	Principiile generale privind radioprotectia sunt aplicate corect si constant.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza principiile de etica medicala.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitara asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale privind obtinerea consimtamantului informat si asigurarea confidentialitatii datelor medicale ale pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii informatiilor medicale ale pacientului.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara stabileste limitele de competenta ale personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitara asigura instruirea personalului medical pentru prevenirea depasirii competentelor detinute.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.
3.2	S	Unitatea sanitara respecta drepturile pacientului.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitara asigura accesul la informatiile medicale personale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitara respecta dreptul pacientului la servicii medicale, cu prevenirea discriminarii.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientului/apartinatorului imputernicitului si a autoritatilor documentele medicale solicitate.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitara este preocupata de protectia pacientului in relatia cu mediul extern.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea de acces al mass-mediei in institutie si la pacient.

3.2.2.2	C	Unitatea sanitară asigură condițiile și procedurile pentru înregistrarea audio/foto/video a pacientului, cu scopul de a evita suspectarea unei culpe medicale.
---------	---	--

R = referință; S = standard; Cr = criteriu; C = cerință

## ANEXA Nr. 7

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu PARACLINIC - LABORATOR ANALIZE MEDICALE
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Managementul organizational este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate, dinamicii pieței de servicii de sănătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare.
1.1.1	Cr	Managementul organizational este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate și dinamicii pieței de servicii de sănătate.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitară evaluează nevoia de îngrijire a populației și dinamica pieței de servicii de sănătate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Unitatea sanitară are stabilit un plan de servicii pe care le oferă populației deservite.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară asigură nevoia de investigații prin laborator propriu sau laborator externalizat.
1.1.1.4	C	Unitatea sanitară stabilește necesarul de personal în raport cu volumul de activitate preconizat.
1.1.2	Cr	Managementul organizational asigură funcționarea eficientă și eficientă a unității sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorică asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.3	C	Bugetul de venituri și cheltuieli al unității sanitare susține realizarea activităților planificate.
1.2	S	Sistemul de comunicare existent răspunde nevoilor unității sanitare și ale pacientului.
1.2.1	Cr	Sistemul informațional răspunde nevoii de informare și asigură utilizarea eficientă și eficientă a informațiilor cu asigurarea confidențialității, integrității și securității datelor.
1.2.1.1	C	Unitatea sanitară respectă legislația în vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.2.1.2	C	Circuitele și fluxurile informaționale asigură înregistrarea și transmiterea datelor în formatul necesar și în timp util.
1.2.1.3	C	Sistemul informatic asigură datele necesare pentru derularea activităților medicale.
1.2.1.4	C	Unitatea sanitară reglementează modul în care rezultatele cu valori de alertă/critice sunt transmise pacientului/medicului prescriptor.
1.2.1.5	C	Pastrarea, arhivarea și distrugerea documentelor, informațiilor și înregistrărilor asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea răspunde nevoilor pacientului și ale unității sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitară pune la dispoziția publicului canale de comunicare și informare variate.
1.2.2.2	C	Pagina de internet a unității sanitare asigură comunicarea eficientă.
1.2.2.3	C	Unitatea sanitară are organizată comunicarea cu alte unități sanitare.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>
2.1	S	Preluarea pacientului se face conform nevoilor acestuia, misiunii și resurselor disponibile unității sanitare.
2.1.1	Cr	Preluarea pacientului este organizată pentru a facilita accesul la serviciile de sănătate conform nevoilor acestuia.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitară a identificat patologii pentru care dispune resurse.
2.1.1.2	C	Sistemul de programare acoperă necesitățile de asigurare a serviciilor medicale și nu afectează asistența medicală de urgență.
2.1.2	Cr	Datele medicale sunt înregistrate corect și complet, întreg procesul fiind reglementat.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitară stabilește datele necesare de consemnat în cererea de analize medicale.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitară reglementează eliberarea buletinului de analize.
2.1.3	Cr	Practica medicală abordează specific pacientul.
2.1.3.1	C	Unitatea sanitară asigură servicii adaptate pentru pacienți cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitară asigură servicii adaptate pentru pacienți cu particularități psihoe emotionale.
2.1.3.3	C	Unitatea sanitară asigură asistența medicală de urgență-prim ajutor calificat, în limitele competențelor sale, permanent.
2.1.3.4	C	Unitatea sanitară se preocupă de depistarea pacienților cu boala cronică de rinichi.
2.2	S	Serviciile paraclinice corespund nevoilor de investigație.
2.2.1	Cr	Unitatea sanitară definește serviciile paraclinice furnizate în funcție de departamentele autorizate și competențele profesionale.
2.2.1.1	C	În funcție de identificarea nevoii de servicii paraclinice a pacientului se stabilește modalitatea de rezolvare a cazului, cu asigurarea continuității asistenței medicale.
2.2.1.2	C	Activitatea serviciilor paraclinice este efectuată în colaborare cu medicii prescriptori.
2.2.2	Cr	Serviciile paraclinice răspund necesităților de investigație a pacienților în ceea ce privește accesibilitatea, calitatea și intervalul de timp până la obținerea rezultatelor.

2.2.2.1	C	Monitorizarea si analiza neconformitatilor sunt utilizate pentru imbunatatirea activitatii paraclinice.
2.2.2.2	C	Intervalele de referinta ale rezultatelor examenilor, valorile de alerta si valorile critice stabilite sunt comunicate odata cu transmiterea rezultatelor.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de satisfacerea in conditii de eficienta si eficacitate a nevoilor de investigare.
2.2.3.1	C	Unitatea sanitara stabileste solutiile de satisfacere a nevoilor de investigatii.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile necesare desfasurarii proceselor corespunzatoare etapei pre-examinare.
2.2.3.3	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile necesare desfasurarii proceselor corespunzatoare etapei de examinare.
2.2.3.4	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile necesare desfasurarii proceselor corespunzatoare etapei post- examinare.
2.2.4	Cr	Activitatea compartimentului de microbiologie sustine respectarea bunelor practici in utilizarea antibioticelor.
2.2.4.1	C	Compartimentul de microbiologie al unitatii sanitare are proceduri de control intern de calitate a investigatiilor pentru detectarea antibioticorezistentei.
2.2.4.2	C	Compartimentul de microbiologie al unitatii sanitare colaboreaza cu medicii prescriptori, medicii infectionisti, epidemiologii si farmacistii cu privire la datele de monitorizare a antibioticorezistentei.
2.3	S	Managementul infectiilor asociate asistentei medicale asigura siguranta pacientului si a personalului.
2.3.1	Cr	Unitatea sanitara are organizata activitatea de supraveghere, prevenire si limitare a infectiilor asociate asistentei medicale.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitara adopta masuri pentru prevenirea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile pentru supravegherea si limitarea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.3.2	Cr	Supravegherea mediului de ingrijire reduce gradul de risc infectios.
2.3.2.1	C	Zonele cu risc infectios sunt identificate si supravegheate pentru a preveni si limita infectiile asociate asistentei medicale.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza calitatea aerului si adopta masuri pentru a limita aparitia infectiilor aerogene.
2.3.2.3	C	Calitatea sterilizarii este verificata si supravegheata.
2.3.3	Cr	Unitatea sanitara si-a stabilit reguli pentru diminuarea riscului infectios pentru personal, probe biologice si pacienti.
2.3.3.1	C	Unitatile sanitare identifica, evalueaza si trateaza riscul infectios al activitatilor de asistenta medicala.
2.3.3.2	C	Trasabilitatea proceselor privind buna utilizare a dispozitivelor medicale, materialelor sanitare si a echipamentelor de multipla folosinta este asigurata si supravegheata pentru prevenirea si limitarea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.3.3.3	C	Unitatea sanitara supravegheaza respectarea regulilor de igiena a mainilor.
2.3.3.4	C	Unitatea sanitara gestioneaza riscul infectios al personalului.
2.3.3.5	C	Managementul deeurilor reduce riscul infectios.
2.4	S	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza o politica de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.4.1	Cr	Unitatea sanitara are o politica proactiva de prevenire a riscurilor paraclinice.
2.4.1.1	C	La nivelul fiecarui departament din unitatea sanitara sunt documentate, identificate si evaluate, la termene stabilite, riscurile neclinice ca parte integranta a registrului riscurilor.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitara a elaborat si implementat o procedura de gestionare a evenimentelor adverse.
2.4.1.3	C	Unitatea sanitara are un sistem functional de identificare a pacientului bazat pe cel putin doua elemente de identificare.
2.4.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste cresterea sigurantei in cazul interventiilor invazive.
2.4.2.1	C	In practica medicala sunt aplicate si respectate protocoalele in cazul interventiilor invazive.
2.4.2.2	C	Incidentele aparute in practica recoltarii sunt recunoscute si se iau masuri imediate.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea pacientilor cu risc de cadere si ia masuri de prevenire a acestora.
2.4.3.1	C	Unitatea sanitara identifica pacientii cu risc de cadere si ia masuri pentru prevenirea si diminuarea consecintelor.
2.4.3.2	C	Informarea si educarea pacientului, apartinatorilor si personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cadere.
2.5	S	Auditul clinic evalueaza eficacitatea si eficienta serviciilor paraclinice.
2.5.1	Cr	Activitatea de audit clinic este organizata.
2.5.1.1	C	Misiunile de audit clinic sunt planificate anual.
2.5.1.2	C	Echipa de audit este parte functionala a structurii de management al calitatii.
2.5.2	Cr	Imbunatatirea activitatii medicale se face utilizand rezultatele auditarii interne.
2.5.2.1	C	Recomandarile rezultate in urma auditului intern sunt utilizate pentru imbunatatirea procedurilor de lucru.
2.5.2.2	C	Unitatea sanitara urmareste imbunatatirea activitatii medicale, utilizand proceduri de lucru.

<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii si nonvatamarii.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitara asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale care se aplica consimtamantului informat si confidentialitatii datelor pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii si verifica respectarea acestora de catre personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara impune limitarea practicii la sfera de competenta detinuta in cadrul specialitatii.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitara asigura instruirea personalului medical pentru respectarea drepturilor pacientului in situatiile care impun depasirea competentelor sau in situatiile de tratament administrat in lipsa obtinerii consimtamantului.
3.2	S	Unitatea sanitara respecta principiul echitatii, justitiei sociale si al contextului cultural si spiritual al pacientilor.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitara are politici de prevenire a discriminarii si informare despre acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza prevenirea discriminarii in acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitara asigura trasabilitatea activitatii de rezolvare a reclamatilor si sesizarilor.
3.2.1.3	C	Unitatea sanitara asigura informarea pacientului despre optiunile de continuitate a serviciilor medicale.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitara reglementeaza accesul la informatiile personale.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientului/apartinatorilor/ imputernicitorilor documentele medicale solicitate.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia tertilor documentele medicale solicitate.
3.2.3	Cr	Unitatea sanitara reglementeaza accesul mass-mediei si inregistrarea audio/foto/video a pacientilor.
3.2.3.1	C	Unitatea sanitara asigura conditiile si procedurile de acces al mass-mediei in unitatea sanitara si la pacienti.
3.2.3.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile si procedurile de inregistrare audio/foto/video a pacientului, in scop medical, didactic si de cercetare.

R = referinta; S = standard; Cr = criteriu; C = cerinta

## ANEXA Nr. 8

<b>Cod</b>	<b>Tip R/S/C r/C</b>	<b>Standarde pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu MEDICINA FIZICA SI REABILITARE</b>
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL STRATEGIC SI ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Managementul organizational este adaptat nevoilor de ingrijiri de sanatate, dinamicii pietei de servicii de sanatate si asigurarii functionarii eficiente si eficace a unitatii sanitare.
1.1.1	Cr	Managementul organizational este adaptat nevoilor de ingrijiri de sanatate si dinamicii pietei de servicii de sanatate.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitara evalueaza nevoia de ingrijire a populatiei si dinamica pietei de servicii de sanatate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Unitatea sanitara a identificat patologii pentru care dispune de resurse.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitara are stabilit un plan de servicii pe care le ofera populatiei deservite.
1.1.1.4	C	Unitatea sanitara stabileste necesarul de personal in raport cu volumul de activitate preconizat.
1.1.1.5	C	Necesarul de personal medical de ingrijire este stabilit in functie de nevoia de ingrijire a pacientului.
1.1.2	Cr	Managementul organizational asigura functionarea eficienta si eficace a unitatii sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorica asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficienta si eficacitate.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficienta si eficacitate.
1.1.2.3	C	Bugetul de venituri si cheltuieli al unitatii sanitare sustine realizarea activitatilor planificate.
1.2	S	Sistemul de comunicare existent raspunde nevoilor unitatii sanitare si ale pacientului.
1.2.1	Cr	Sistemul informational raspunde nevoii de informatii si asigura utilizarea lor eficienta si eficace, cu respectarea confidentialitatii, integritatii si securitatii datelor.
1.2.1.1	C	Unitatea sanitara respecta legislatia in vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.2.1.2	C	Circuitele si fluxurile informationale asigura inregistrarea si transmiterea datelor in formatul necesar si in timp util.
1.2.1.3	C	Sistemul informatic asigura datele necesare pentru derularea activitatilor medicale.

1.2.1.4	C	Pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor, informatiilor si inregistrarilor asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea raspunde nevoilor pacientului si unitatii sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia publicului canale de comunicare si informare variate.
1.2.2.2	C	Pagina de internet a unitatii sanitare asigura comunicarea eficienta.
1.2.2.3	C	Comunicarea se realizeaza avand in vedere continuitatea procesului de ingrijire.
1.3	S	Unitatea sanitara se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitara implementeaza managementul calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitara stabileste modul de functionare a managementului calitatii serviciilor de sanatate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitara monitorizeaza nivelul de satisfactie a pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea si analiza riscurilor neclinice.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara are organizata activitatea de identificare si analiza a riscurilor nemedicale.
1.3.2.2	C	Sunt identificate locurile si conditiile cu potential de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.3.3	Cr	Unitatea sanitara implementeaza masuri de protectie a pacientului, apartinatorilor si personalului fata de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica si biologica.
1.3.3.4	C	Unitatea sanitara are prevazute masuri pentru siguranta fizica a angajatilor.
1.4	S	Modul de organizare a mediului de ingrijire asigura conditiile necesare furnizarii asistentei medicale in functie de structura si competenta asumata a unitatii sanitare.
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de structura unitatii sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru orientarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.4.1.2	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant mediul ambiant.
1.4.2	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de asigurarea unui climat prietenos, adaptat copilului.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitara asigura conditii adaptate ingrijirii copilului.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitara asigura servicii de sustinere a asistentei medicale pentru copii.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>
2.1	S	Preluarea in ingrijire si evaluarea initiala a pacientului se fac conform nevoilor acestuia, misiunii si resurselor disponibile ale unitatii sanitare.
2.1.1	Cr	Unitatea sanitara are stabilite preluarea si evaluarea initiala conform gradului de competenta tehnic si profesional.
2.1.1.1	C	Primirea si consultul pacientului programat sunt reglementate la nivelul unitatii sanitare.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitara dispune de resursele tehnice necesare realizarii serviciului de medicina fizica si de reabilitare.
2.1.1.3	C	Unitatea sanitara asigura asistenta medicala de urgenta, prin ajutor calificat, in limitele competentelor sale.
2.1.2	Cr	Serviciile furnizate sunt adaptate pacientului cu dizabilitati, nevoi speciale sau manifestari agresive.
2.1.2.1	C	Pacientul cu dizabilitati sau nevoi speciale beneficiaza de conditii adecvate de preluare.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitara este pregatita pentru managementul pacientului cu manifestari agresive.
2.1.3	Cr	Procesul de evaluare a nevoilor pacientului, in vederea stabilirii modalitatii de rezolvare a cazului, este bine definit la nivelul unitatii sanitare.
2.1.3.1	C	In functie de starea initiala, se decide daca unitatea sanitara poate prelua pacientul si modalitatea de rezolvare a cazului.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitara are organizata o modalitate de orientare a pacientului care depaseste competentele acesteia si faciliteaza accesul la serviciile de care acesta are nevoie.
2.1.4	Cr	Evaluarea initiala include factorii psihocomportamentali si socioeconomici pentru asigurarea continuitatii ingrijirilor.
2.1.4.1	C	Unitatea sanitara se implica in rezolvarea cazurilor cu particularitati psihoemotionale, socioeconomice si spirituale care pot afecta procesul de ingrijire.
2.1.4.2	C	Managementul durerii acute sau cronice incepe din etapa evaluarii initiale.
2.2	S	Practica medicala abordeaza integrat si specific pacientul, cu asigurarea continuitatii asistentei si a ingrijirilor medicale.
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic si tratament.
2.2.1.1	C	Acordarea asistentei medicale se face conform unei planificari stabilite de catre medicul curant.
2.2.1.2	C	Elaborarea protocoalelor de diagnostic si tratament este facuta pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experientei clinice de la nivelul unitatii sanitare si in functie de capacitatea tehnico-materiala a acesteia.
2.2.1.3	C	Evaluarea si actualizarea eficientei si eficacitatii protocoalelor se efectueaza periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea integrata a pacientului este o uzanta a practicii medicale.



2.2.2.1	C	Unitatea sanitara asigura o abordare multidisciplinara a practicii medicale, completa si personalizata.
2.2.2.2	C	Consulturile interdisciplinare sunt fundamentate si consemnate in fisa medicala a pacientului.
2.2.2.3	C	Personalul medical consemneaza informatiile privind ingrijirile acordate, rezultatele investigatiilor si recomandari terapeutice conform specialitatii.
2.2.3	Cr	Comunicarea cu pacientul urmareste implicarea acestuia in procesul de ingrijire in ambulatoriu.
2.2.3.1	C	Comunicarea personalului cu pacientul si apartinatorul urmareste educarea acestora in vederea implicarii in luarea si respectarea deciziilor terapeutice.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitara analizeaza periodic eficacitatea comunicarii.
2.2.4	Cr	Planul de ingrijire a pacientului este parte integranta din managementul cazului.
2.2.4.1	C	Personalul medical asigura ingrijirea completa si personalizata a pacientului.
2.2.4.2	C	Planul de ingrijire individualizat este intocmit de catre asistentul medical, pe baza recomandarilor medicale.
2.2.5	Cr	La nivelul unitatii sanitare sunt utilizate reguli de prescriere a medicamentelor si monitorizare a prescrierilor.
2.2.5.1	C	Conditii de prescriere a medicatiei sunt stabilite si cunoscute.
2.2.5.2	C	Unitatea sanitara asigura medicamentele necesare sustinerii continuitatii actului medical, prin intermediul farmaciei proprii sau prin intermediul unei unitati sanitare farmaceutice cu care are incheiat un contract.
2.2.6	Cr	Unitatea sanitara asigura continuitatea actului medical.
2.2.6.1	C	Unitatea sanitara asigura conditiile necesare pentru continuitatea actului medical.
2.2.6.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile pentru accesul pacientului la serviciile de medicina fizica si de reabilitare necesare, in functie de patologie.
2.3	S	Managementul infectiilor asociate asistentei medicale respecta bunele practici in domeniu.
2.3.1	Cr	Supravegherea mediului de ingrijire reduce gradul de risc infectios.
2.3.1.1	C	Zonele cu risc infectios sunt identificate si supravegheate pentru a preveni si limita infectiile asociate asistentei medicale.
2.3.1.2	C	Calitatea sterilizarii este verificata si supravegheata.
2.3.1.3	C	Unitatea sanitara monitorizeaza circuitul lenjeriei.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitara previne si limiteaza riscul infectios.
2.3.2.1	C	Medicul curant identifica pacientul cu risc infectios si adopta masuri pentru limitarea acestuia.
2.3.2.2	C	Trasabilitatea proceselor privind buna utilizare a dispozitivelor medicale, materialelor sanitare si echipamentelor de multipla folosinta este asigurata si supravegheata.
2.3.2.3	C	Unitatea sanitara supravegheaza respectarea regulilor de igiena a mainilor.
2.4	S	Unitatea sanitara are o abordare proactiva de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.4.1	Cr	Unitatea sanitara are o politica proactiva de prevenire a riscurilor clinice.
2.4.1.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt identificate, documentate si evaluate periodic riscurile clinice, parte integranta a registrului riscurilor.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza un sistem de gestionare a evenimentelor-santinele.
2.4.1.3	C	Unitatea sanitara a elaborat si aplica o procedura de gestionare a evenimentelor adverse si a celor cu potential de afectare a pacientului ("near miss").
2.4.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste identificarea si prevenirea riscurilor si a erorilor legate de medicatie.
2.4.2.1	C	Inregistrarea si comunicarea informatiilor legate de medicatia pacientului contribuie la evitarea asocierilor incompatibile sau nerecomandate.
2.4.2.2	C	Depozitarea si manipularea medicamentelor de risc sau a medicamentelor a/al caror denumire/ambalaj este asemanatoare/asemanator sunt reglementate.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitara urmareste identificarea cauzelor medicale potential generatoare de vatamari corporale prin cadere si prevenirea caderilor.
2.4.3.1	C	Unitatea sanitara identifica pacientul cu risc de cadere si sunt luate masuri pentru prevenirea si diminuarea consecintelor.
2.4.3.2	C	Informarea si educarea pacientului/apartinatorilor si personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cadere.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii si nonvatamarii.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitara asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale care se aplica consimtamantului informat si confidentialitatii datelor pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii si verifica respectarea acestora de catre personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara reglementeaza practica medicala tinand cont de sfera de competenta detinuta in cadrul specialitatii.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.

3.1.2.2	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului medical pentru respectarea drepturilor pacientului în situațiile care impun depășirea competențelor sau în situațiile de tratament administrat în lipsa obținerii consimțământului.
3.2	S	Unitatea sanitară respectă principiul echității, justiției sociale și al contextului cultural și spiritual al pacientului.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară are politici de prevenire a discriminării și de informare despre acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară reglementează prevenirea discriminării în acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitară asigură trasabilitatea activității de rezolvare a reclamațiilor și sesizărilor.
3.2.1.3	C	La nivelul unității sanitare există posibilitatea asigurării asistentei spirituale și culturale conform opțiunii pacientului.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitară reglementează accesul la informațiile personale.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitară reglementează modalitatea prin care se pun la dispoziția pacientului/apartinătorilor/ imputerniților documentele medicale solicitate.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitară reglementează modalitatea prin care se pun la dispoziția terților documentele medicale solicitate.
3.2.3	Cr	Unitatea sanitară reglementează accesul mass-mediei și înregistrarea audio/foto/video a pacientului.
3.2.3.1	C	Unitatea sanitară asigură condițiile și procedurile de acces al mass-mediei în instituție și la pacient.
3.2.3.2	C	Unitatea sanitară asigură condițiile și procedurile de înregistrare audio/foto/video a pacientului, în scop medical, didactic și de cercetare.

R = referință; S = standard; Cr = criteriu; C = cerință

## ANEXA Nr. 9

Cod	Tip R/S/Cr /C	Standarde pentru serviciile de sanătate acordate în regim ambulatoriu ASISTENTA MEDICALA PRIMARA
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Managementul organizational este adaptat nevoilor de îngrijiri de sanătate, dinamicii pieței de servicii de sanătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare.
1.1.1	Cr	Managementul organizational este adaptat nevoilor de îngrijiri de sanătate și dinamicii pieței de servicii de sanătate.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitară evaluează nevoia de îngrijire a populației și dinamica pieței de servicii de sanătate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Unitatea sanitară are stabilită lista de servicii pe care le oferă populației deservite.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară stabilește numărul și calificarea personalului necesar în raport cu volumul de servicii oferit.
1.1.2	Cr	Managementul organizational asigură funcționarea eficientă și eficace a unității sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorică asigură derularea proceselor de acordare a asistentei și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigură derularea proceselor de acordare a asistentei și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.3	C	Bugetul de venituri și cheltuieli al unității sanitare susține realizarea activităților planificate.
1.2	S	Sistemul de comunicare existent răspunde nevoilor unității sanitare și ale pacientului.
1.2.1	Cr	Sistemul informational răspunde nevoii de informații și asigură utilizarea lor eficientă și eficace, cu asigurarea confidențialității, integrității și securității datelor.
1.2.1.1	C	Unitatea sanitară respectă legislația în vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.2.1.2	C	Circuitele și fluxurile informationale asigură înregistrarea și transmiterea datelor în formatul necesar și în timp util.
1.2.1.3	C	Sistemul informatic asigură datele necesare pentru derularea activităților medicale.
1.2.1.4	C	Păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor, informațiilor și înregistrărilor asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea răspunde nevoilor pacientului și ale unității sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitară pune la dispoziția publicului canale de comunicare și informare variate.
1.2.2.2	C	Pagina de internet a unității sanitare asigură informarea eficientă.
1.2.2.3	C	Comunicarea se realizează având în vedere continuitatea procesului de îngrijire.
1.3	S	Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sanătate și a siguranței pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitară implementează managementul calității serviciilor de sanătate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitară are implementat un sistem de management al calității serviciilor de sanătate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitară monitorizează nivelul de satisfacție al pacientului.
1.3.1.3	C	Unitatea sanitară efectuează activități specifice legate de îmbunătățirea calității serviciilor medicale (audit clinic, evaluarea prescrierii de antibiotice).
1.3.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea și analiza riscurilor nemedicale.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitară are organizată activitatea de identificare și analiză a riscurilor nemedicale.
1.3.2.2	C	Sunt identificate locurile și condițiile cu potențial de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cadere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).

1.3.3	Cr	Unitatea sanitara implementeaza masuri de protectie a pacientului, apartinatorului si personalului fata de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt adoptate masuri de protectie, paza si securitate pentru bunuri si persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitara implementeaza masuri de gestionare a riscului de contaminare chimica si biologica.
1.3.3.4	C	Responsabilii cu prevenirea riscurilor tehnologice sunt nominalizati prin decizie si instruiti.
1.4	S	Modul de organizare a mediului de ingrijire asigura conditiile necesare furnizarii asistentei medicale in functie de structura si competenta asumata a unitatii sanitare.
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de structura unitatii sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru orientarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare .
1.4.1.2	C	Curatenia si dezinfectia spatiilor si a echipamentelor sunt reglementate si monitorizate.
1.4.1.3	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant mediul ambiant.
1.4.2	Cr	Organizarea mediului de ingrijire tine cont de particularitatile pacientului.
1.4.2.1	C	Se asigura conditiile necesare pentru deplasarea cu usurinta a pacientului in incinta unitatii sanitare.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitara se preocupa de asigurarea unui climat prietenos, adaptat copilului.
1.4.2.3	C	Activitatea clinica se desfasoara respectand dreptul la intimitate al pacientului.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>
2.1	S	Unitatea sanitara asigura servicii de preventie pentru populatia deservita.
2.1.1	Cr	Unitatea sanitara a adoptat o politica pentru monitorizarea gravidei si lauzei.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitara asigura ingrijirea corespunzatoare a gravidei si lauzei.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitara promoveaza alaptarea ca prima metoda de alimentatie a nou-nascutului si sugarului.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea si prevenirea cazurilor de imbolnavire a copilului.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitara previne bolile infectocontagioase ale copilului.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitara identifica malformatiile/deficientele nou-nascutului.
2.1.3	Cr	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea riscurilor si prevenirea cazurilor de imbolnavire a pacientului adult.
2.1.3.1	C	Unitatea sanitara evalueaza starea de sanatate a populatiei deservite.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea factorilor de risc.
2.1.3.3	C	Unitatea sanitara se preocupa de managementul riscurilor clinice.
2.2	S	Unitatea sanitara asigura continuitatea asistentei medicale.
2.2.1	Cr	Unitatea sanitara asigura managementul de caz al pacientului cronic.
2.2.1.1	C	Unitatea sanitara asigura continuitatea asistentei acordate pacientului cu boli cronice.
2.2.1.2	C	Unitatea sanitara asigura managementul pacientului cu risc cardiovascular - hipertensiune arteriala, dislipidemie si diabet zaharat tip II.
2.2.1.3	C	Unitatea sanitara asigura managementul pacientului cu boli pulmonare cronice - boala obstructiva pulmonara cronica si astm bronic.
2.2.1.4	C	Unitatea sanitara asigura managementul pacientului cu boala cronica renala.
2.2.2	Cr	Unitatea sanitara rezolva in mod eficient urgentele si bolnavii acuti.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitara asigura dotarea aparatului de urgenta.
2.2.2.2	C	Unitatea sanitara asigura asistenta medicala primara pentru pacientul acut.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitara asigura continuitatea asistentei medicale prin vizite la domiciliu.
2.2.3.1	C	Unitatea sanitara asigura asistenta medicala la domiciliu pentru grupurile populationale la risc.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitara se preocupa de dotarea cu aparatura si medicatie a "gentii medicului".
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii si nonvatamarii.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitara asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale care se aplica consimtamantului informat si confidentialitatii datelor pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii si verifica respectarea acestora de catre personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara impune limitarea practicii la sfera de competenta detinuta in cadrul specialitatii.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitara asigura instruirea personalului medical pentru respectarea drepturilor pacientului in situatiile care impun depasirea competentelor sau in situatiile de tratament administrat in lipsa obtinerii consimtamantului.
3.2	S	Unitatea sanitara respecta principiile echitatii, justitiei sociale si contextului cultural si spiritual al pacientului.

3.2.1	Cr	Unitatea sanitara are politici de prevenire a discriminarii si informare despre acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza prevenirea discriminarii in acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitara asigura procesul si trasabilitatea activitatii de rezolvare a reclamatilor si sesizarilor.
3.2.1.3	C	Unitatea sanitara asigura informarea pacientului despre optiunile de ingrijire si tratament.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitara reglementeaza accesul la informatiile personale.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientului/apartinatorului/ imputernicitului documentele medicale solicitate.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia tertilor documentele medicale solicitate.
3.2.3	Cr	Unitatea sanitara reglementeaza accesul mass-mediei si inregistrarea audio/foto/video a pacientilor.
3.2.3.1	C	Unitatea sanitara asigura conditiile si procedurile de acces al mass-mediei in institutie si la pacient.
3.2.3.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile si procedurile de inregistrare audio/foto/video a pacientului, in scop medical, didactic si de cercetare.

R = referinta; S = standard; Cr = criteriu; C = cerinta

## ANEXA Nr. 10

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sanatate acordate in regim ambulatoriu MEDICINA DENTARA
<b>1</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL ORGANIZATIONAL</b>
1.1	S	Managementul organizational este adaptat nevoilor pacientului, dinamicii pietei de servicii si asigurarii functionarii eficiente a unitatii sanitare.
1.1.1	Cr	Planul de management se bazeaza pe nevoile pacientului si dinamica pietei de servicii din teritoriu.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitara evalueaza nevoia de ingrijire a populatiei bazata pe cazuistica si pe dinamica pietei de servicii de sanatate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Planul de management al unitatii sanitare este fundamentat in conformitate cu resursele disponibile si potentiale identificate.
1.1.2	Cr	Unitatea sanitara functioneaza cu toate avizele si autorizatiile prevazute de actele normative in vigoare.
1.1.2.1	C	Unitatea sanitara a luat toate masurile pentru obtinerea si actualizarea autorizatiilor si avizelor specifice.
1.1.2.2	C	Bugetul de venituri si cheltuieli al unitatii sanitare sustine realizarea activitatilor planificate.
1.2	S	Managementul resurselor umane asigura nevoia de personal.
1.2.1	Cr	Politica de resurse umane este documentata si adaptata pentru functionarea optima a unitatii sanitare.
1.2.1.1	C	Resursele umane asigura derularea tuturor proceselor de acordare a asistentei si ingrijirilor medicale in conditii de eficacitate si eficienta.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitara stabileste necesarul de personal si competenta acestuia in raport cu volumul de activitate preconizat si cu tipologia patologiilor carora li se adreseaza.
1.2.2	Cr	Unitatea sanitara sprijina dezvoltarea profesionala a angajatilor.
1.2.2.1	C	Formarea profesionala continua este o preocupare a unitatii sanitare.
1.2.2.2	C	Unitatea sanitara asigura satisfactia personalului, ca premisa a fidelizarii acestuia, cresterii performantei si calitatii activitatii.
1.3	S	Sistemul de comunicare si cel informational raspund nevoilor unitatii sanitare si ale pacientului.
1.3.1	Cr	Sistemul informational raspunde nevoii de informatii cu asigurarea confidentialitatii, integritatii si securitatii datelor.
1.3.1.1	C	Circuitele si fluxurile informationale asigura inregistrarea si transmiterea datelor in formatul necesar si in timp util.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitara respecta legislatia in vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.3.1.3	C	Pastrarea, arhivarea si distrugerea documentelor, informatiilor si inregistrarilor asigura confidentialitatea, integritatea si securitatea datelor.
1.3.2	Cr	Comunicarea externa raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitara pune la dispozitia publicului canale de comunicare si informare variate.
1.3.2.2	C	Pagina de internet a unitatii sanitare asigura comunicarea eficienta.
1.3.2.3	C	Comunicarea externa se realizeaza avand in vedere continuitatea procesului de ingrijire.
1.3.3	Cr	Comunicarea interna raspunde nevoilor pacientului si ale unitatii sanitare.
1.3.3.1	C	Regulile interne sunt comunicate personalului si pacientului.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitara analizeaza anual eficacitatea comunicarii.
1.4	S	Unitatea sanitara se preocupa de identificarea riscurilor, imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.

1.4.1	Cr	Sistemul de management al calitatii vizeaza optimizarea continua a proceselor de la nivelul unitatii sanitare.
1.4.1.1	C	Conducerea unitatii sanitare asigura organizarea sistemului de management al calitatii serviciilor.
1.4.1.2	C	Conducerea se preocupa de imbunatatirea calitatii serviciilor de sanatate si a sigurantei pacientului.
1.4.2	Cr	Unitatea sanitara urmareste cresterea nivelului de satisfactie a pacientului.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitara utilizeaza opinia pacientului si a apartinatorului in procesul decizional pentru a imbunatati serviciile medicale.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitara are organizata activitatea de identificare, analiza si tratare a riscurilor nonclinice.
1.4.2.3	C	Ingrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.4.3	Cr	Mediul de ingrijire este evaluat si adaptat necesitatilor asistentei medicale.
1.4.3.1	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant conditiile de acordare a serviciilor medicale.
1.4.3.2	C	Unitatea sanitara evalueaza si imbunatateste constant mediul ambiant.
<b>2</b>	<b>R</b>	<b>MANAGEMENTUL CLINIC</b>
2.1	S	Preluarea, evaluarea initiala si ingrijirea pacientului se fac conform nevoilor acestuia si resurselor unitatii sanitare.
2.1.1	Cr	Preluarea in ingrijire este organizata pentru a facilita accesul pacientului la cele mai bune tehnologii disponibile conform nevoilor acestuia.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitara a identificat patologii pentru care dispune de resurse.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitara dispune de resursele tehnice necesare realizarii serviciilor medicale, adaptate nevoilor pacientului.
2.1.2	Cr	Stabilirea modalitatii de rezolvare a cazului este definita la nivelul unitatii sanitare.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitara are organizata o modalitate de orientare a pacientului a carui patologie depaseste competentele acesteia si faciliteaza accesul la serviciile de care pacientul are nevoie.
2.1.2.2	C	Managementul durerii incepe din etapa evaluarii initiale.
2.1.2.3	C	Serviciile furnizate sunt adaptate si pacientului cu dizabilitati, nevoi speciale sau manifestari agresive.
2.2	S	Practica medicala abordeaza integrat si specific pacientul, cu asigurarea continuitatii asistentei medicale.
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic si tratament.
2.2.1.1	C	Serviciile medicale se efectueaza conform unui plan stabilit in urma unei evaluari initiale.
2.2.1.2	C	Elaborarea si utilizarea protocoalelor de diagnostic si tratament sunt facute pe baza identificarii riscurilor clinice si in functie de capacitatea tehnico-materiala a unitatii sanitare.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficientei si a eficacitatii protocoalelor se efectueaza periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea integrata a pacientului este o uzanta a practicii medicale.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitara asigura o abordare a practicii medicale completa si personalizata.
2.2.2.2	C	Unitatea sanitara asigura conditii adaptate ingrijirii copilului.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitara asigura continuitatea si adaptabilitatea la pacient a actului medical.
2.2.3.1	C	Planul de caz contine elementele de interventie diagnostic si terapie succesive preluarii in ingrijire a pacientului.
2.2.3.2	C	Personalul medical consemneaza informatiile privind rezultatele examinarii clinice si paraclinice si recomandarile terapeutice.
2.3	S	Managementul medicatiei garanteaza siguranta tratamentului.
2.3.1	Cr	Unitatea sanitara are stabilite reguli de prescriere si inregistrare a medicatiei.
2.3.1.1	C	Conditii de prescriere a medicatiei sunt stabilite si cunoscute.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitara urmareste identificarea si prevenirea riscurilor si a erorilor legate de medicatie.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitara are o politica proactiva de gestionare a riscurilor medicatiei.
2.3.2.1	C	Depozitarea si manipularea medicamentelor cu risc sunt reglementate.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitara are evidenta utilizarii medicamentelor din aparatul de urgenta si a completarii aparatului.
2.4	S	Unitatea sanitara dezvolta si implementeaza o politica de asigurare si imbunatatire a sigurantei pacientului.
2.4.1	Cr	Unitatea sanitara are o abordare proactiva de prevenire a riscurilor clinice.
2.4.1.1	C	La nivelul unitatii sanitare sunt identificate, documentate si evaluate periodic riscurile clinice.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitara a elaborat si aplica o procedura de gestionare a incidentelor legate de utilizarea aparatului si dispozitivelor specifice.
2.4.2	Cr	Unitatea sanitara are organizata activitatea de supraveghere, prevenire si limitare a infectiilor asociate asistentei medicale.
2.4.2.1	C	Unitatea sanitara adopta masuri pentru prevenirea infectiilor asociate asistentei medicale.
2.4.2.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile pentru supravegherea si limitarea infectiilor asociate asistentei medicale.

2.4.2.3	C	Managementul infectiilor asociate asistentei medicale asigura siguranta pacientului si a personalului.
<b>3</b>	<b>R</b>	<b>ETICA MEDICALA SI DREPTURILE PACIENTULUI</b>
3.1	S	Unitatea sanitara promoveaza principiile de etica medicala.
3.1.1	Cr	Unitatea sanitara asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice si legale privind obtinerea consimtamantului informat si asigurarea confidentialitatii datelor medicale ale pacientului.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza obtinerea consimtamantului informat.
3.1.1.2	C	Unitatea sanitara utilizeaza proceduri unitare privind asigurarea confidentialitatii informatiilor medicale ale pacientului.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitara stabileste limitele de competenta ale personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitara asigura instruirea personalului medical pentru prevenirea depasirii competentelor detinute.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza conditiile in care depasirea competentelor medicale este permisa in interesul pacientului.
3.2	S	Unitatea sanitara respecta drepturile pacientului.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitara asigura accesul la informatiile medicale personale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitara respecta dreptul pacientului la servicii medicale, cu prevenirea discriminarii.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea prin care se pun la dispozitia pacientului/apartinatorilor/ imputernicitilor si a autoritatilor documentele medicale solicitate.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitara este preocupata de protectia pacientului in relatia cu mediul extern.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitara reglementeaza modalitatea de acces al mass-mediei in institutie si la pacient.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitara asigura conditiile si procedurile pentru inregistrarea audio/foto/video a pacientului, cu scopul de a evita suspectarea unei culpe medicale.

R = referinta; S = standard; Cr = criteriu; C = cerinta

