



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA
IMSP SPITALUL CLINIC DE PSIHIATRIE

ORDIN

Nr. 126

din „02” 07 2025

„privind aprobarea Politicii instituționale
privind asigurarea respectării drepturilor
pacienților”

În scopul respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale pacientului, prevenirii oricăror forme de abuz, în conformitate cu Legii nr. 411/1995 privind ocrotirea sănătății, Legii nr. 263/2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului, Legii nr. 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală, Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legii nr. 100/2017 privind actele normative, Convenției Europene a Drepturilor Omului, Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (ratificată prin Legea nr. 166/2010), Standardelor Comitetului European pentru Prevenirea Torturii (CPT),

ORDON:

1. Se aprobă Politica instituțională privind asigurarea respectării drepturilor pacienților, conform Anexei nr. 1.
2. Șefii subdiviziunilor curative și administrative vor informa personalul respectiv din subordine, cu privire la prevederile prezentului ordin și cu Politica instituțională privind asigurarea respectării drepturilor pacienților, monitorizând respectarea și implementarea acesteia;
3. Personalul spitalicesc este responsabil de cunoașterea, respectarea și aplicarea prevederilor Politicii instituționale privind asigurarea respectării drepturilor pacienților;

4. Domnul Vladimir Cebotari, va publica prezentul ordin și Politica instituțională privind asigurarea respectării drepturilor pacienților pe pagina oficială a instituției www.scp.md;
5. Serviciul secretariat și relații cu publicul, doamna Natalia Ganea va aduce la cunoștința tuturor șefilor de subdiviziuni prezentul ordin, înregistrând semnăturile de primire și transmițând varianta PDF la adresele de e-mail;
6. Controlul privind executarea prezentului ordin mi-l asum.

Anexa Nr. 1:

*Politica instituțională privind asigurarea respectării drepturilor pacienților
– 13 file*

Director interimar

Victor FURTUNĂ

Întocmit:
Ludmila Dilan/specialistă securitatea datelor cu caracter personal
Avizat:
Vasile Boaghe/ Șef serviciul juridic și achiziții publice

POLITICA INSTITUȚIONALĂ PRIVIND ASIGURAREA RESPECTĂRII DREPTURILOR PACIENȚILOR

I. PREAMBUL

IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie, în calitatea sa de instituție medico-sanitară publică specializată în furnizarea serviciilor de sănătate mintală, își asumă responsabilitatea prioritară de a promova, proteja și respecta drepturile fundamentale ale pacienților, în deplină conformitate cu legislația națională și cu standardele internaționale în domeniu.

Prezenta Politică instituțională definește cadrul strategic de referință pentru implementarea și consolidarea unui climat instituțional bazat pe respect reciproc, demnitate umană, nediscriminare, transparență și protecția integrității fizice și psihice a persoanelor internate.

II. INTRODUCERE

Politica privind respectarea drepturilor pacienților reprezintă un instrument managerial strategic, cu rol esențial în conturarea, consolidarea și dezvoltarea unui cadru instituțional bazat pe standarde de etică, legalitate și responsabilitate profesională. Aceasta este destinată să:

Consolideze cultura organizațională centrată pe respectarea valorilor fundamentale, prin promovarea constantă, la toate nivelurile ierarhice, a principiilor care garantează demnitatea umană, autonomia individuală și integritatea fizică și psihică a pacientului. În acest sens, politica vizează stabilirea unor repere clare privind comportamentul adecvat față de pacient, dezvoltarea unui climat de încredere reciprocă între personalul medical și persoanele internate, cultivarea empatiei și a atenției față de nevoile individuale, precum și prevenirea oricăror manifestări discriminatorii, stigmatizante sau abuzive. Cultura organizațională astfel consolidată contribuie la crearea unui spațiu terapeutic sigur și respectuos.

Definească obiectivele strategice ale instituției în domeniul protecției și promovării drepturilor pacienților, prin stabilirea unor direcții de dezvoltare pe termen mediu și lung, aliniate cadrului legal și standardelor internaționale în materie de sănătate mintală. Aceste obiective includ: prevenirea încălcărilor drepturilor

Definescă obiectivele strategice ale instituției în domeniul protecției și promovării drepturilor pacienților, prin stabilirea unor direcții de dezvoltare pe termen mediu și lung, aliniate cadrului legal și standardelor internaționale în materie de sănătate mintală. Aceste obiective includ: prevenirea încălcărilor drepturilor fundamentale, asigurarea accesului echitabil la servicii medicale de calitate, garantarea unui mecanism funcțional și transparent de informare și consimțământ, dezvoltarea procedurilor interne de protecție a datelor cu caracter personal, întărirea capacității instituționale de identificare și gestionare a riscurilor de abuz, precum și creșterea gradului de participare a pacientului în luarea deciziilor privind propria sănătate.

Orienteze personalul în aplicarea uniformă, corectă și consecventă a principiilor legale și etice, oferind un cadru de referință clar, accesibil și obligatoriu pentru toți angajații IMSP SCP, indiferent de funcție sau grad profesional. Politica servește drept ghid permanent în activitatea zilnică, sprijinind personalul în interpretarea și aplicarea dispozițiilor Legii nr.114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală, Legii nr.263/2005 privind drepturile pacientului, Legii nr.411/1995 privind ocrotirea sănătății, precum și a altor acte normative relevante. Prin stabilirea explicită a responsabilităților individuale și colective, documentul contribuie la reducerea riscului de interpretări arbitrare și la creșterea gradului de profesionalism și coerență în relația cu pacientul.

Contribuie la creșterea calității serviciilor medicale furnizate și la sporirea încrederii publice în activitatea instituției, prin implementarea unor standarde înalte de transparență, comunicare eficientă și responsabilitate profesională. Politica facilitează dezvoltarea unor mecanisme clare de evaluare și monitorizare continuă a respectării drepturilor pacientului, inclusiv prin aplicarea de instrumente de audit intern, chestionare de satisfacție, analize periodice ale reclamațiilor și sesizărilor, precum și prin aplicarea promptă a măsurilor corective și disciplinare în caz de abateri. În acest mod, IMSP SCP demonstrează angajamentul de a plasa respectarea persoanei și a libertăților sale fundamentale în centrul actului medical și de a contribui la consolidarea imaginii instituției ca furnizor de servicii de sănătate mintală de înaltă calitate, fundamentate pe respectarea legii și a valorilor etice universale.

Documentul reflectă angajamentul ferm al IMSP SCP de a dezvolta servicii de sănătate mintală, sigure și centrate pe nevoile individuale ale fiecărui pacient, cu respectarea strictă a prevederilor Legii nr.114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală, Legii nr.263/2005 privind drepturile pacientului, Legii nr.411/1995 privind ocrotirea sănătății, precum și a dispozițiilor Constituției Republicii Moldova și a tratatelor internaționale aplicabile în domeniul protecției drepturilor omului.

III. PRINCIPII DIRECTOARE

Politica IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie privind respectarea drepturilor pacienților se fundamentează pe următoarele principii directe, în deplină concordanță cu legislația națională și internațională în vigoare:

1. *Respectul pentru demnitatea umană* - Orice pacient este tratat cu respect, considerație și grijă, indiferent de starea sa de sănătate, statutul social, etnie, convingeri, sex, orientare sexuală sau alt criteriu personal.
2. *Legalitatea și transparența* - Toate activitățile desfășurate în cadrul instituției respectă strict prevederile legislației Republicii Moldova, precum și obligațiile internaționale asumate de statul nostru. Deciziile medicale sunt explicate pacientului într-un limbaj accesibil, într-un cadru deschis și transparent.
3. *Accesul echitabil la servicii de sănătate mintală* - Pacienții beneficiază de acces egal, fără discriminare, la servicii de prevenire, tratament, reabilitare și suport, în funcție de necesitățile lor medicale și psihosociale.
4. *Autonomia pacientului și consimțământul informat* - Pacientul are dreptul de a decide în mod liber, în cunoștință de cauză, asupra procedurilor medicale propuse. Respectarea voinței pacientului este fundamentală, cu excepțiile strict prevăzute de lege.
5. *Confidențialitatea informațiilor* - Informațiile medicale, personale și de altă natură referitoare la pacient sunt protejate și divulgate doar în condițiile legii, cu consimțământul persoanei sau al reprezentantului legal.
6. *Prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz* - Instituția aplică o toleranță zero față de orice formă de abuz, neglijență, tratament inuman sau degradant, și promovează un climat sigur, centrat pe nevoile și drepturile pacientului.
7. *Parteneriatul cu pacientul și familia* - Încurajăm implicarea activă a pacientului în planul de îngrijire, precum și cooperarea cu familia sau reprezentanții legali, atunci când este cazul, în spiritul respectului reciproc și al interesului superior al pacientului.
8. *Responsabilitate profesională și etică* - Personalul medical și auxiliar are obligația de a-și desfășura activitatea cu responsabilitate, profesionalism și în conformitate cu principiile eticii medicale și ale drepturilor omului.
9. *Orientarea spre îmbunătățire continuă* - Instituția este angajată într-un proces continuu de evaluare, monitorizare și îmbunătățire a calității serviciilor oferite și a modului în care sunt respectate drepturile pacienților.

IV. OBIECTIVE STRATEGICE

În vederea asigurării respectării drepturilor fundamentale ale pacienților, IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie stabilește următoarele obiective strategice:

1. Crearea și consolidarea cadrului instituțional de protecție a drepturilor pacienților, prin:
 - elaborarea și actualizarea periodică a politicilor, regulamentelor interne și procedurilor operaționale privind respectarea demnității, integrității fizice și psihice, confidențialității și libertăților fundamentale ale persoanelor aflate în îngrijire;
 - desemnarea responsabililor instituționali cu atribuții clare în monitorizarea aplicării acestora.
2. Dezvoltarea mecanismelor eficiente de informare, exprimare a consimțământului, contestare și remediere a eventualelor încălcări, inclusiv:
 - furnizarea de informații complete și accesibile pacienților și/sau reprezentanților legali cu privire la drepturile lor, procedurile medicale și alternativele terapeutice;
 - instituirea procedurilor clare pentru obținerea consimțământului informat și înregistrarea acestuia în documentația medicală;
 - organizarea mecanismelor de recepționare și soluționare promptă a sesizărilor, reclamațiilor sau plângerilor pacienților, în condiții de imparțialitate și transparență.
3. Prevenirea, identificarea și combaterea oricărei forme de discriminare, abuz, neglijență, violență, tratament inuman sau degradant, prin:
 - aplicarea unor standarde etice clare de comportament profesional în relația cu pacienții;
 - instruirea continuă a personalului cu privire la identificarea situațiilor de risc și la modul de intervenție adecvat;
 - colaborarea cu autoritățile competente în cazurile de suspiciune sau constatare a încălcării drepturilor pacientului.
4. Creșterea gradului de responsabilizare, sensibilizare și competență profesională a personalului medico-sanitar și auxiliar, prin:
 - desfășurarea programelor de formare continuă în domeniul drepturilor pacientului, eticii și deontologiei profesionale;
 - promovarea culturii organizaționale centrate pe respect, empatie și siguranță;
 - evaluarea periodică a cunoștințelor și a conduitei personalului în raport cu obligațiile legale și standardele instituționale.
5. Asigurarea respectării prevederilor Legii nr. 411/1995 privind ocrotirea sănătății, Legii nr. 263/2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului,

Legii nr. 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală, Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legii nr. 100/2017 privind actele normative, Convenției Europene a Drepturilor Omului, Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (ratificată prin Legea nr. 166/2010), Standardelor Comitetului European pentru Prevenirea Torturii (CPT),

V. NOȚIUNI GENERALE

În sensul prezentei Politici instituționale privind respectarea drepturilor pacienților, se definesc următoarele noțiuni principale, conform legislației Republicii Moldova în vigoare:

Sănătate mintală – stare generală de bine în care persoana își valorifică capacitățile, poate face față stresului cotidian, desfășura activități utile și contribui activ la viața comunității .

Pacient – persoana care beneficiază de servicii de asistență medicală, psihiatrică sau psihosocială, indiferent dacă internarea este voluntară sau nevoluntară

Tulburare mintală și de comportament – dereglare psihică diagnosticabilă, manifestată prin dezechilibru afectiv, cognitiv, comportamental, dependență de substanțe psihoactive ori alte afecțiuni psihice conform clasificărilor medicale recunoscute .

Capacitate – aptitudinea persoanei de a înțelege informațiile referitoare la o decizie, de a le reține, evalua și de a-și exprima voința în mod liber.

Discernământ – componentă a capacității psihice care permite persoanei să aprecieze semnificația și consecințele faptelor sale .

Consimțământ – acordul exprimat de pacient, dacă are discernământul neafectat, sau al reprezentantului legal ori al persoanei împuternicite, referitor la orice procedură de examinare, diagnostic, tratament, internare ori intervenție, exprimat în mod liber, informat, fără constrângeri și cu posibilitatea retragerii în orice moment .

Consimțământ informat – consimțământ documentat în scris, precedat de informarea completă și clară despre scop, natură, riscuri, beneficii și alternative.

Internare voluntară – internarea cu acordul persoanei cu tulburări mintale și de comportament .

Internare nevoluntară – internarea fără consimțământul persoanei, efectuată exclusiv în cazurile și condițiile prevăzute de lege, cum ar fi pericolul social iminent ori lipsa discernământului .

Pericol social iminent – comportament ce implică un risc real și imediat de vătămare fizică gravă asupra propriei persoane sau altor persoane ori de distrugere semnificativă a bunurilor .

Măsurile de constrângere (conținere) – restricționarea libertății de mișcare prin mijloace fizice, mecanice sau chimice legale ori separarea în scopuri de protecție, aplicabile doar în situații de autoagresiune, heteroagresiune sau pericol iminent și în condițiile strict prevăzute de lege.

Separare în scopuri de protecție – izolarea temporară într-un spațiu special amenajat, pentru prevenirea vătămării .

Evaluare a stării de sănătate mintală – examinarea efectuată de medicul psihiatru pentru stabilirea diagnosticului, a capacității psihice și a recomandărilor terapeutice .

Echipă multidisciplinară de sănătate mintală – grupul de specialiști care acordă asistență integrată și poate include: medic psihiatru, medic de familie, psiholog clinician, psihoterapeut, asistent medical, asistent social, terapeut ocupațional și alți profesioniști .

Reprezentant legal – persoana desemnată prin hotărâre judecătorească, act de tutelă/curatelă ori procură pentru a exercita drepturile pacientului și a exprima consimțământul .

Drepturile pacientului – ansamblul drepturilor garantate prin actele normative.

Responsabil instituțional – persoana desemnată prin ordinul conducătorului instituției medico-sanitare publice, cu atribuții de coordonare, monitorizare și raportare privind aplicarea și respectarea drepturilor pacientului.

VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PACIENTULUI

IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie recunoaște și garantează următoarele drepturi și obligații ale pacienților:

DREPTURILE PACIENTULUI

1. *Dreptul la asistență medicală adecvată:* Pacientul are dreptul să beneficieze de servicii medicale conforme cu nivelul actual al cunoștințelor științifice, furnizate cu respectarea standardelor profesionale, de calitate și siguranță.
2. *Dreptul la informare:* Pacientul are dreptul să primească informații complete, clare și adaptate capacității sale de înțelegere privind: starea de sănătate, diagnosticul și prognosticul, scopul, natura și durata tratamentului propus, riscurile, consecințele posibile și alternativele disponibile, inclusiv drepturile și obligațiile sale în procesul medical.
3. *Dreptul la consimțământ informat:* Orice act medical, inclusiv internarea și tratamentul, se realizează numai cu consimțământul liber, informat și exprimat în scris de pacient sau de reprezentantul său legal, cu excepția situațiilor prevăzute expres de lege.
4. *Dreptul de a refuza tratamentul:* Pacientul poate refuza sau retrage consimțământul pentru tratament, asumându-și consecințele medicale, cu excepția cazurilor expres prevăzute de lege (ex.: situații de pericol grav pentru propria persoană sau pentru alte persoane).
5. *Dreptul la respectarea vieții private și a confidențialității:* Informațiile privind starea de sănătate și datele personale ale pacientului sunt confidențiale și pot fi comunicate numai cu acordul său, cu excepția situațiilor reglementate de lege.
6. *Dreptul la demnitate și protecție împotriva abuzurilor:* Pacientul are dreptul să fie tratat cu respect, să fie protejat împotriva oricărei forme de violență, abuz fizic sau psihologic, tratament inuman, degradant sau discriminatoriu.
7. *Dreptul de a desemna o persoană de încredere:* Pacientul poate desemna o persoană de încredere care să fie informată despre evoluția stării sale, să participe la deciziile medicale și să îl sprijine în exercitarea drepturilor.
8. *Dreptul de a contesta deciziile și măsurile restrictive:* Pacientul sau reprezentantul său legal are dreptul să conteste internarea nevoluntară, măsurile de constrângere (imobilizare, izolare) și alte decizii medicale care îi afectează drepturile fundamentale, conform procedurilor prevăzute de lege.
9. *Dreptul la participare activă în procesul de îngrijire:* Pacientul are dreptul să participe, în măsura capacității sale, la stabilirea planului individual de tratament și reabilitare psihosocială.
10. *Dreptul la reabilitare psihosocială:* Pacientul are dreptul să beneficieze de programe și servicii de reabilitare psihosocială care să sprijine recuperarea și reintegrarea socială și familială.
11. *Dreptul la comunicare:* Pacientul are dreptul să comunice cu familia, cu reprezentanții legali sau alte persoane desemnate și să primească vizite, în conformitate cu regulamentele instituției și măsurile de siguranță.
12. *Dreptul la informare privind căile de reclamație și protecție:* Pacientul trebuie să fie informat cu privire la procedurile de depunere a reclamațiilor, instituțiile de protecție a drepturilor pacientului și modalitățile de sesizare a autorităților competente.

OBLIGAȚIILE PACIENULUI

1. *Respectarea regulilor instituționale și a normelor de conduită:* Pacientul trebuie să respecte regulamentul intern al IMSP SCP și să manifeste un comportament civilizată și respectuos față de personal, colegi și vizitatori, evitând orice formă de agresiune, violență, discriminare sau comportament perturbator.
2. *Colaborarea cu personalul medical:* Pacientul este obligat să furnizeze informații adevărate și complete referitoare la starea sa de sănătate, să participe responsabil la procesul de diagnostic și tratament, să respecte recomandările medicale, cu excepția cazurilor când exercită dreptul la refuzul tratamentului, în condițiile legii.
3. *Respectarea drepturilor altor pacienți:* Pacientul trebuie să respecte intimitatea și demnitatea celorlalți pacienți, să nu divulge informații confidențiale despre aceștia și să contribuie la menținerea unui mediu sigur.
4. *Protecția bunurilor și resurselor instituției:* Pacientul este responsabil pentru utilizarea adecvată și responsabilă a spațiilor, echipamentelor și resurselor materiale puse la dispoziție de IMSP SCP și trebuie să evite deteriorarea acestora.
5. *Informații privind schimbările în starea de sănătate:* Pacientul sau reprezentantul său legal trebuie să informeze prompt personalul medical despre orice modificare importantă a stării sale sau a circumstanțelor personale care pot influența tratamentul.
6. *Respectarea programului și procedurilor instituției:* Pacientul trebuie să respecte programul de îngrijire, vizitele și procedurile organizatorice stabilite de instituție pentru buna desfășurare a activităților medicale.

VII. MECANISME DE IMPLEMENTARE

Pentru asigurarea aplicării efective a politicii privind respectarea drepturilor pacienților, IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie stabilește următoarele mecanisme instituționale, administrative și operaționale de implementare:

1. Responsabil instituțional desemnat

- Prin ordin al directorului instituției, se desemnează o persoană cu atribuții directe în coordonarea implementării politicii privind drepturile pacienților.
- Responsabilul monitorizează aplicarea reglementărilor legale, recepționează sesizări, colaborează cu structurile interne și externe și elaborează rapoarte periodice privind respectarea drepturilor pacienților.

1. Elaborarea și aplicarea procedurilor interne

Instituția elaborează și aprobă proceduri interne standardizate privind:

- obținerea consimțământului informat;
- aplicarea măsurilor de restricționare a libertății de mișcare a persoanelor internate (conform art. 37 din Legea nr. 114/2024);

- internarea voluntară și nevoluntară;
- înregistrarea și soluționarea reclamațiilor;
- confidențialitatea și protecția datelor personale.

Aceste proceduri sunt comunicate și puse la dispoziția personalului și pacienților, în formă accesibilă.

3. Informarea pacienților și a reprezentanților legali

- La internare, pacientului (sau reprezentantului legal) i se oferă o fișă de informare privind drepturile sale, în formă scrisă și verbală.
- Personalul este obligat să asigure în mod constant accesul pacientului la informații relevante, inclusiv privind plângerile, căile de contestare și desemnarea unei persoane de încredere.

4. Registrul sesizărilor și reclamațiilor

- Instituția menține Registrul în care sunt înregistrate toate sesizările pacienților, inclusiv cele anonime, precum și măsurile întreprinse pentru soluționare.
- Fiecare caz este analizat și soluționat în termenul legal, cu informarea reclamantului, respectând confidențialitatea și dreptul la protecție împotriva represaliilor.

6. Formarea continuă a personalului

Se organizează periodic instruirii interne și externe privind:

- legislația aplicabilă în domeniul drepturilor pacientului;
- etica și deontologia profesională;
- managementul situațiilor de criză și al comunicării eficiente cu pacientul.

Participarea la instruirii este obligatorie pentru angajați.

7. Monitorizarea și evaluarea respectării drepturilor pacienților

Instituția efectuează evaluări interne periodice privind:

- conformitatea cu legislația națională și standardele internaționale;
- frecvența și natura reclamațiilor;
- modul de aplicare a măsurilor de protecție (imobilizare, izolare, tratament involuntar);
- eficiența comunicării cu pacienții și gradul lor de informare.

Se întocmesc rapoarte anuale prezentate conducerii și, la cerere, autorităților competente (Ministerul Sănătății, Avocatul Poporului, Consiliul pentru prevenirea torturii etc.).

8. Colaborarea interinstituțională

Instituția cooperează cu:

- autoritățile de tutelă, instanțele de judecată, procuratura și poliția, în cazurile ce implică internarea forțată sau protecția persoanelor vulnerabile;
- organizațiile neguvernamentale specializate în drepturile omului și sănătate mintală;
- structuri de monitorizare precum Mecanismul Național de Prevenire a Torturii.

8. Prevenirea represaliilor

Orice sesizare, plângere sau exprimare a nemulțumirii nu atrage consecințe negative asupra pacientului. Personalul este instruit să trateze cu respect orice astfel de manifestare, iar instituția se angajează să prevină și să sancționeze orice formă de intimidare sau represalii.

9. Actualizarea periodică a politicii instituționale

Politica privind drepturile pacienților este revizuită cel puțin o dată la doi ani sau ori de câte ori intervin modificări legislative semnificative.

Actualizările sunt aprobate prin ordin de conducere și comunicate întregului personal.

VIII. RESPONSABILITĂȚILE PERSONALULUI

Pentru asigurarea respectării drepturilor pacienților și implementarea eficientă a politicii instituționale, personalul IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie are următoarele responsabilități clare și obligatorii, conform legislației naționale și a normelor profesionale:

1. Respectarea drepturilor fundamentale ale pacienților

- Toți angajații sunt obligați să respecte demnitatea, intimitatea, autonomia și libertatea pacienților.
- Este interzis orice tratament inuman, degradant, violent sau discriminatoriu față de pacienți.

2. Informarea și consimțământul

- Personalul medical trebuie să ofere informații complete, corecte și accesibile despre starea de sănătate și tratament.
- Consimțământul informat este parte integrantă a fișei medicale a pacientului de staționar, cu respectarea libertății decizionale.

3. Confidențialitatea și protecția datelor personale

- Personalul are obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor medicale și personale ale pacienților, utilizând aceste date numai în scopul profesional.

4. Aplicarea măsurilor restrictive și procedurilor legale

- Orice măsură de constrângere (conținere, izolare, internare nevoluntară) se aplică doar în condițiile legale și cu respectarea strictă a demnității pacienților.
- Se asigură documentarea completă și transparentă a acestor măsuri.

5. Gestionarea reclamațiilor și sesizărilor

- Personalul trebuie să recepționeze cu seriozitate orice plângere sau sesizare și să o direcționeze către responsabilul desemnat pentru monitorizarea drepturilor pacientului.

6. Formarea continuă

- Personalul are responsabilitatea de a participa la programele de instruire și perfecționare profesională privind drepturile pacientului și comunicarea eficientă.

7. Colaborarea interdisciplinară

- Personalul medical, social și auxiliar colaborează pentru a asigura un tratament integrat, centrat pe nevoile și drepturile pacientului.

8. Raportarea situațiilor de risc

- Este obligatorie informarea imediată a conducerii și a responsabilului desemnat conform Ordinului instituțional, în cazul constatării unor încălcări ale drepturilor pacientului sau situații de risc pentru integritatea acestuia.

9. Respectarea eticii profesionale

- Toți angajații trebuie să acționeze conform normelor de etică profesională și standardelor deontologice în relația cu pacienții.

IX. RESPONSABILITĂȚILE PACIENTULUI

1. Pacientul este responsabil pentru comportamentul său și pentru eventualele prejudicii materiale sau vătămări corporale ori psihice cauzate altor persoane sau instituției, în măsura în care legislația națională și starea sa de sănătate mintală îi permit.
2. În cazul încălcării grave a regulamentului intern sau a normelor de conduită instituția poate lua măsuri organizatorice, inclusiv inițierea procedurii de externare și va sesiza autoritățile competente (poliția sau alte instituții abilitate) pentru soluționarea situațiilor ce implică fapte ce pot constitui infracțiuni sau contravenții.

X. RĂSPUNDEREA PENTRU NERESPECTARE

Pentru nerespectarea obligațiilor privind drepturile pacienților, personalul IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie răspunde conform legislației în vigoare, după cum urmează:

1. Răspunderea disciplinară

- Orice încălcare a prevederilor prezentei politici sau a normelor profesionale poate atrage sancțiuni disciplinare, conform Codului Muncii al Republicii Moldova, Regulamentului intern al instituției și alte acte aplicabile.

2. Răspunderea contravențională

- În cazul săvârșirii unor fapte ce constituie contravenții (de ex. încălcarea confidențialității, refuz nejustificat de a acorda asistență medicală), persoana vinovată poate fi sancționată cu amendă sau alte măsuri prevăzute de legislația contravențională.

3. Răspunderea civilă

- Personalul medical și auxiliar poate fi atras la răspundere civilă pentru prejudicii cauzate pacienților prin neglijență, eroare profesională sau alte fapte ilicite.
- În astfel de cazuri, pacientul poate solicita despăgubiri în instanță.

4. Răspunderea penală

- Faptele ce constituie infracțiuni (de exemplu: rele tratamente, abuz în serviciu, neglijență gravă) atrag răspunderea penală conform Codului Penal al Republicii Moldova.
- Instituția va colabora cu organele competente în vederea investigării și tragerii la răspundere a persoanelor vinovate.

5. Mecanisme de protecție împotriva represaliilor

- Personalul care semnalează încălcări ale drepturilor pacienților este protejat împotriva oricăror forme de represalii sau intimidări, în conformitate cu legislația în vigoare și politicile instituționale.

XI. DISPOZIȚII FINALE

Prezenta Politică se aplică tuturor subdiviziunilor IMSP Spitalului Clinic de Psihiatrie.

Politica se aprobă prin Ordinul Directorului și se revizuieste cel puțin o dată la 2 ani sau la modificarea cadrului legal aplicabil.

Responsabilul instituțional va întocmi rapoarte anuale privind gradul de implementare.