

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE
ORDIN
privind aprobarea standardelor Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate
pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu

- [ANEXE](#)

Având în 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 în domeniul sănătății, republicată, cu modificările și completările 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) și art. 13 alin. (5) lit. a) din [Legea nr. 185/2017](#) privind asigurarea calității în sistemul de sănătate, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Colegiului director al Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate nr. 5/2019*) privind adoptarea Standardelor Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu,

în temeiul art. 13 alin. (6) din [Legea nr. 185/2017](#), cu modificările și completările ulterioare,
președintele Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate emite prezentul ordin.

Art. 1. - Se aprobă standardele Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu, în domeniile:

- a) paraclinic - radiologie și imagistică medicală, prevăzute în [anexa nr. 1](#);
- b) îngrijiri paliative, prevăzute în [anexa nr. 2](#);
- c) urgență prespital, prevăzute în [anexa nr. 3](#);
- d) îngrijiri la domiciliu, prevăzute în [anexa nr. 4](#);
- e) dispozitive medicale personalizate conform unei prescripții medicale, prevăzute în [anexa nr. 5](#);
- f) ambulatoriu de specialitate, prevăzute în [anexa nr. 6](#);
- g) paraclinic - laborator analize medicale, prevăzute în [anexa nr. 7](#);
- h) medicină fizică și reabilitare, prevăzute în [anexa nr. 8](#);
- i) asistență medicală primară, prevăzute în [anexa nr. 9](#);
- j) medicină dentară, prevăzute în [anexa nr. 10](#).

Art. 2. - (1) [Anexele nr. 1 - 10](#) fac parte integrantă din prezentul ordin.

(2) Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate,
Vasile Cepoi

București, 9 octombrie 2019.

Nr. 353.

*) Hotărârea Colegiului director al Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate nr. 5/2019 nu a fost publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I.

SUMAR:

- [ANEXA Nr. 1](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu paraclinic - Radiologie și imagistică medicală
- [ANEXA Nr. 2](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Îngrijiri paliative
- [ANEXA Nr. 3](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Urgență prespital
- [ANEXA Nr. 4](#) Standarde - Îngrijiri la domiciliu
- [ANEXA Nr. 5](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Dispozitive medicale personalizate conform unei prescripții medicale
- [ANEXA Nr. 6](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Ambulatoriu de specialitate
- [ANEXA Nr. 7](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Paraclinic - Laborator analize medicale
- [ANEXA Nr. 8](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Medicină fizică și reabilitare
- [ANEXA Nr. 9](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Asistență medicală primară
- [ANEXA Nr. 10](#) Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu - Medicină dentară

ANEXA Nr. 1

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu PARACLINIC - RADIOLOGIE ȘI IMAGISTICĂ MEDICALĂ
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIONAL
1.1	S	<i>Managementul organizațional este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate, dinamicii pieței de servicii de sănătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare.</i>
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	Unitatea sanitară are stabilit un plan de servicii pe care le oferă populației deservite.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară stabilește necesarul de personal în raport cu volumul de activitate preconizat.
1.1.2	Cr	Managementul organizațional asigură funcționarea eficientă și eficace a unității sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorică asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței 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 informațional 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 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 sunt transmise medicului prescriptor și eventual pacientului.
1.2.1.5	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 comunicarea 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 sănătate și a siguranței pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitară implementează managementul calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitară stabilește modul de funcționare a managementului calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitară monitorizează nivelul de satisfacție a pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea și analiza riscurilor neclinice.
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 cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.3.3	Cr	Unitatea sanitară implementează măsuri de protecție a pacientului, aparținătorilor și personalului față de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
1.3.3.4	C	Responsabilii cu prevenirea riscurilor tehnologice sunt nominalizați prin decizie și instruiți.
1.4	S	Modul de organizare a mediului de îngrijire asigură condițiile necesare furnizării asistenței medicale în funcție de structura și competența asumată a unității sanitare.

1.4.1	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de structura unității sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru orientarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare.
1.4.1.2	C	Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor sunt reglementate și monitorizate.
1.4.1.3	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant mediul ambiant.
1.4.2	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de particularitățile pacientului.
1.4.2.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru deplasarea cu ușurință și siguranță a pacientului în incinta unității sanitare.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitară se preocupă de asigurarea unui climat prietenos, adaptat pacientului.
1.4.2.3	C	Manevrele invazive sunt efectuate în siguranță, cu identificarea pacientului și respectarea dreptului la intimitate.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC
2.1	S	<i>Preluarea pentru investigații a pacientului se face conform nevoilor acestuia, misiunii și resurselor disponibile ale unității sanitare.</i>
2.1.1	Cr	Preluarea pentru investigații a pacientului este organizată de către ambulatoriul cu serviciu de imagistică pentru a facilita accesul la serviciile de sănătate conform nevoilor acestuia.
2.1.1.1	C	Sistemul de programare a pacientului este accesibil acestuia.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică are organizată o modalitate de orientare a pacientului a cărei patologie depășește competențele acestuia și facilitează accesul la serviciile de care are nevoie.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică asigură servicii adaptate și pentru persoanele cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
2.1.2.1	C	Pacientul cu dizabilități sau nevoi speciale beneficiază de condiții adecvate de preluare în unitatea sanitară cu serviciu de imagistică.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică este pregătită pentru managementul pacientului cu manifestări agresive.
2.2	S	<i>Practica medicală a unității sanitare cu serviciu de imagistică abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității asistenței și a îngrijirilor medicale.</i>
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor și procedurilor de investigații specifice fiecărei patologii.
2.2.1.1	C	Elaborarea procedurilor de investigație este făcută pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experienței clinice de la nivelul unității sanitare cu serviciu de imagistică și în funcție de capacitatea tehnico - materială a acesteia.
2.2.1.2	C	Protocoalele de diagnostic și tratament sunt utilizate individualizat, conform particularităților cazului.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficienței și eficacității protocoalelor se efectuează periodic.
2.2.1.4	C	Actualizarea protocoalelor utilizate la nivelul unității sanitare cu serviciu de imagistică se face când evaluările periodice ale eficacității și eficienței acestora o impun sau se schimbă bunele practici în domeniu.

2.2.2	Cr	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică asigură continuitatea actului medical ulterior efectuării investigației.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică asigură condițiile necesare pentru continuitatea actului medical ulterior efectuării investigației.
2.2.2.2	C	Intervalul de timp de emitere a rezultatelor/interpretărilor investigațiilor solicitate este comunicat medicilor prescriptori.
2.2.3	Cr	Datele medicale sunt înregistrate corect, complet, în timp real, evitând redundanțele, accesul la acestea fiind reglementat la nivelul unității sanitare.
2.2.3.1	C	Informațiile privind serviciile acordate, rezultatele investigațiilor și eventualele recomandări pentru alte investigații sunt consemnate în documentele medicale.
2.2.3.2	C	Accesul la datele pacientului, informațiile privind serviciile acordate, rezultatele investigațiilor și eventualele recomandări pentru alte investigații sunt reglementate în unitatea sanitară cu serviciu de imagistică.
2.3	S	<i>Serviciile oferite de către unitatea sanitară cu serviciu de imagistică corespund nevoilor de investigare.</i>
2.3.1	Cr	Întreaga activitate a serviciilor unității sanitare cu serviciu de imagistică este efectuată în condiții optime ale nevoilor de investigare și în colaborare cu medicii care recomandă investigațiile.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică au definite competența și capacitatea investigațională.
2.3.1.2	C	Serviciul de imagistică stabilește soluțiile de satisfacere a nevoilor de investigații în colaborare cu medicii care recomandă investigațiile.
2.3.2	Cr	Serviciile unității sanitare cu serviciu de imagistică răspund necesităților de investigare a pacientului în ceea ce privește accesibilitatea, calitatea și intervalul de timp până la obținerea rezultatelor.
2.3.2.1	C	Monitorizarea și analiza neconformităților sunt utilizate pentru îmbunătățirea activității investigaționale.
2.3.2.2	C	Practicile de radiodiagnostic/radiologie intervențională sunt centrate pe nevoile pacientului, monitorizate și evaluate periodic.
2.4	S	<i>Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică dezvoltă și implementează o politică de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>
2.4.1	Cr	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică are un sistem de verificare a investigațiilor de efectuat, conform recomandărilor pentru fiecare pacient.
2.4.1.1	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică are un sistem funcțional de identificare a pacientului bazat pe cel puțin două elemente de identificare.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică efectuează investigații numai pe bază de recomandare medicală.
2.4.2	Cr	La nivelul unității sanitare cu serviciu de imagistică sunt asigurate condiții pentru radioprotecția pacientului și a personalului.
2.4.2.1	C	Principiile generale privind radioprotecția în radiodiagnostic/radiologie intervențională sunt aplicate corect și constant.
2.4.2.2	C	Principiile de radioprotecție privind procedurile de radiodiagnostic urmăresc calitatea imaginii, timp minim de expunere și delimitarea precisă a zonei.

2.4.2.3	C	Principiile de radioprotecție privind radiologia intervențională urmăresc utilizarea protocoalelor specifice în vederea optimizării timpului de intervenție.
2.4.2.4	C	Persoanele care ajută voluntar un pacient sunt informate asupra riscurilor asociate expunerii voluntare și li se asigură protecția necesară.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică urmărește identificarea și diminuarea cauzelor generatoare de vătămări corporale prin cădere.
2.4.3.1	C	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică identifică pacienții cu risc de cădere și ia măsuri pentru prevenirea și diminuarea consecințelor.
2.4.3.2	C	Informarea și educarea pacientului/aparținătorului și personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cădere.
2.4.4	Cr	Unitatea sanitară cu serviciu de imagistică asigură asistență medicală de urgență pacientului din serviciu, în limitele competențelor, la nevoie.
2.4.4.1	C	Necesarul tehnic pentru asigurarea urgențelor pentru pacientul din serviciu este funcțional permanent.
2.4.4.2	C	Întreg personalul unității sanitare are competențe de acordare a asistenței medicale de urgență, specifice nivelului de pregătire și responsabilitate individuală.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii și nonvătămării.</i>
3.1.1	Cr	Unitatea sanitară asigură conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale care se aplică consimțământului informat și confidențialității datelor 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 și verifică respectarea acestora de către personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară impune limitarea practicii la sfera de competență deținută în cadrul specialității.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în 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	<i>Unitatea sanitară respectă principiul echității, justiției sociale și al contextului cultural și spiritual al pacientului.</i>
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară are politici de prevenire a discriminării în acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară reglementează prevenirea discriminării în acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Colaborarea unității sanitare cu organizațiile pacientului asigură respectarea principiului echității și justiției sociale și drepturilor 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/aparținătorilor/ împuterniciților 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, de cercetare și evitare a suspiciunii de culpă medicală.

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

ANEXA Nr. 2

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu ÎNGRIJIRI PALIATIVE
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIONAL
1.1	S	<i>Managementul organizațional este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate, dinamicii pieței de servicii de sănătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare.</i>
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	Unitatea sanitară are definită aria geografică și populațională deservită.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară are stabilit un plan de servicii pe care le oferă populației deservite.
1.1.1.4	C	Unitatea sanitară stabilește necesarul de personal în raport cu volumul de activitate preconizat.
1.1.2	Cr	Managementul organizațional asigură funcționarea eficientă și eficace a unității sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorică asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.3	C	Unitatea sanitară are un program coerent de monitorizare și menținere a sănătății personalului, incluzând prevenirea epuizării emoționale.
1.1.2.4	C	Bugetul de venituri și cheltuieli al unității sanitare susține realizarea activităților planificate.
1.2	S	<i>Sistemul de comunicare existent răspunde nevoilor unității sanitare și ale pacientului.</i>

1.2.1	Cr	Sistemul informațional 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 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 sunt transmise pacientului/medicului prescriptor.
1.2.1.5	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 pacientului 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	Comunicarea se realizează având în vedere continuitatea procesului de îngrijire.
1.3	S	Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitară implementează managementul calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitară stabilește modul de funcționare a managementului calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitară monitorizează nivelul de satisfacție a pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea și analiza riscurilor neclinice.
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 pacientului (risc de cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.3.3	Cr	Unitatea sanitară implementează măsuri de protecție a pacientului, aparținătorilor și personalului față de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
1.3.3.4	C	Unitatea sanitară are prevăzute măsuri pentru siguranța fizică a angajaților.
1.3.4	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de structura unității sanitare.
1.3.4.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru orientarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare.
1.3.4.2	C	Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor sunt reglementate și monitorizate.

1.3.5	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de particularitățile pacientului.
1.3.5.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru deplasarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare.
1.3.5.2	C	Unitatea sanitară se preocupă de asigurarea unui climat prietenos, adaptat pacientului.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC
2.1	S	<i>Preluarea în îngrijire a pacientului și evaluarea inițială se fac conform nevoilor acestuia, misiunii și resurselor disponibile pentru a facilita accesul la serviciile de sănătate.</i>
2.1.1	Cr	Preluarea în îngrijire a pacientului este organizată pentru a facilita accesul la serviciile de sănătate conform nevoilor acestuia.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitară are o procedură de preluare a pacientului nou în îngrijire.
2.1.1.2	C	Sistemul de preluare în îngrijire a pacientului este organizat astfel încât să maximizeze accesul la îngrijire paliativă a pacientului cu suferință severă.
2.1.2	Cr	Procesul de evaluare a nevoilor pacientului, în vederea stabilirii modalității de rezolvare a cazului, este bine definit la nivelul unității sanitare.
2.1.2.1	C	În urma evaluării inițiale se decide locația cea mai potrivită de oferire a îngrijirii pentru pacientul cu boli cronice progresive și nevoie de îngrijire paliativă.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitară are organizată o modalitate de orientare a pacientului cu afecțiuni care depășesc limitele de competență ale acesteia.
2.1.3	Cr	Evaluarea comprehensivă a pacientului și familiei vizează identificarea suferinței în domeniile fizic, psihoemoțional, social și spiritual.
2.1.3.1	C	Sunt evaluate și documentate nevoile pacientului și familiei în domeniul psihoemoțional și spiritual.
2.1.3.2	C	Simptomele și statusul de performanță ale pacientului se evaluează și se documentează.
2.1.3.3	C	Se evaluează și se documentează nevoile pacientului și familiei din domeniul socioeconomic.
2.1.3.4	C	Managementul durerii începe din etapa evaluării inițiale.
2.2	S	<i>Practica medicală abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității asistenței și a îngrijirilor medicale.</i>
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament.
2.2.1.1	C	Există protocoale elaborate pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experienței clinice și a capacității tehnico - materiale.
2.2.1.2	C	Evaluarea eficacității protocoalelor se efectuează periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea holistică și individualizată a pacientului și familiei acestuia este o uzanță a practicii medicale.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitară asigură prin echipa interdisciplinară o abordare completă și personalizată a pacientului și familiei/apartenenților acestuia.
2.2.2.2	C	Planul de management al cazului este elaborat și actualizat de echipa interdisciplinară.
2.2.2.3	C	Echipa interdisciplinară asigură managementul durerii și al celorlalte simptome.

2.2.2.4	C	Efectuarea serviciilor paraclinice este justificată.
2.2.2.5	C	Datele asociate îngrijirii pacientului sunt înregistrate corect, complet, în timp real.
2.2.3	Cr	Comunicarea cu pacientul și familia urmărește implicarea acestora în luarea deciziilor vizavi de procesul de îngrijire.
2.2.3.1	C	Echipele interdisciplinare oferă pacientului și familiei informațiile necesare implicării în luarea și implementarea deciziilor terapeutice.
2.2.3.2	C	Echipele interdisciplinare educă pacientul și familia în ceea ce privește autoîngrijirea.
2.2.3.3	C	Personalul echipei interdisciplinare de îngrijiri paliative asigură o comunicare empatică și adaptată nevoilor și preferințelor pacientului/familiei/apartinătorilor.
2.2.4	Cr	Unitatea sanitară asigură continuitatea actului medical ulterior evaluării inițiale.
2.2.4.1	C	Unitatea sanitară asigură monitorizarea continuă a pacientului aflat în evidență.
2.2.4.2	C	Programarea intervențiilor/consultațiilor este reglementată la nivelul unității sanitare.
2.2.4.3	C	Unitatea sanitară are proceduri bine definite privind transferul și scoaterea din evidență a pacientului.
2.2.5	Cr	Managementul stării terminale respectă demnitatea și confortul pacientului, asigurând suport familiei.
2.2.5.1	C	Unitatea sanitară are reglementată organizarea îngrijirii pacientului aflat în stare terminală.
2.2.5.2	C	Personalul medical respectă protocolul de stare terminală.
2.2.5.3	C	Unitatea sanitară are reglementate activitățile necesare a fi desfășurate în situațiile de deces al pacientului.
2.3	S	<i>Managementul medicației asigură continuitatea tratamentului și siguranța pacientului.</i>
2.3.1	Cr	La nivelul unității sanitare sunt utilizate reguli de prescriere a medicamentelor.
2.3.1.1	C	Condițiile de prescriere a medicației sunt stabilite și cunoscute.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitară asigură tipul și cantitatea de medicamente conform specificului activității.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitară a implementat bunele practici ale antibioticoterapiei și antibioticoprofilaxiei.
2.3.2.1	C	Prescrierea antibioticelor se face conform ghidurilor de antibioticoterapie recunoscute, rezultatului antibiogrammei și istoricului de antibioticorezistență, după caz.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitară a implementat reglementări de antibioticoterapie și antibioticoprofilaxie specifice specialității medicale, pentru principalele situații clinice.
2.3.2.3	C	Activitatea de recoltare a probelor biologice este reglementată la nivelul unității sanitare.
2.4	S	<i>Unitatea sanitară dezvoltă și implementează o politică de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>

2.4.1	Cr	Unitatea sanitară previne și limitează riscul infecțios.
2.4.1.1	C	Unitatea sanitară se preocupă și are implementate măsuri pentru protecția personalului, a pacientului și a aparținătorilor.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitară analizează respectarea măsurilor de protecție standard.
2.4.2	Cr	Unitatea sanitară are o politică proactivă de gestionare a riscurilor clinice.
2.4.2.1	C	La nivelul unității sanitare sunt identificate, documentate și evaluate periodic riscurile clinice, parte integrantă a registrului riscurilor.
2.4.2.2	C	Unitatea sanitară dezvoltă și implementează un sistem de gestionare a evenimentelor - santinelă.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitară urmărește identificarea și prevenirea riscurilor și a erorilor legate de medicație.
2.4.3.1	C	Înregistrarea și comunicarea informațiilor legate de medicația pacientului contribuie la evitarea medicamentelor la care apar reacții alergice sau a asocierilor incompatibile sau nerecomandate.
2.4.3.2	C	Reglementările specifice privind depozitarea și eliberarea medicamentelor psihotrope și stupefiante sunt respectate.
2.4.4	Cr	Transferul informației și al responsabilităților privind pacientul asigură continuitatea îngrijirilor și siguranța acestuia.
2.4.4.1	C	Predarea - preluarea cazului se face aplicând o modalitate de transfer al informațiilor și al responsabilităților legate de pacient.
2.4.4.2	C	Modul de transfer al informațiilor și responsabilităților la predarea - preluarea cazului se monitorizează și se evaluează.
2.4.5	Cr	Unitatea sanitară urmărește identificarea cauzelor medicale potențial generatoare de vătămări corporale prin cădere și prevenirea căderilor.
2.4.5.1	C	Unitatea sanitară identifică pacientul cu risc de cădere și ia măsuri pentru prevenirea și diminuarea consecințelor.
2.4.5.2	C	Informarea și educarea pacientului, aparținătorilor și personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cădere.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează principiile de etică medicală.</i>
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 și verifică respectarea acestora de către personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară stabilește limitele de competență ale personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului medical pentru prevenirea depășirii competențelor deținute.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în interesul pacientului.
3.2	S	<i>Unitatea sanitară medicală respectă drepturile pacientului.</i>

3.2.1	Cr	Unitatea sanitară asigură accesul la informațiile medicale personale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară reglementează prevenirea discriminării în acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitară reglementează modalitatea prin care se pun la dispoziția pacientului/aparținătorilor/împuțernicișilor 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, cu scopul de a evita suspectarea unei culpe medicale.

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

ANEXA Nr. 3

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu URGENTĂ PRESPITAL
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL
1.1	S	<i>Strategia de dezvoltare și managementul organizațional sunt concordante cu nevoia de îngrijiri de sănătate și cu dinamica pieței de servicii de sănătate.</i>
1.1.1	Cr	Planul de dezvoltare al unității sanitare se bazează pe analiza nevoilor de îngrijire ale populației.
1.1.1.1	C	Rezultatele analizei privind nevoile de îngrijiri medicale ale populației sunt utilizate în stabilirea obiectivelor de dezvoltare ale unității sanitare.
1.1.1.2	C	Planul de dezvoltare este fundamentat în conformitate cu resursele disponibile și potențiale identificate.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară are stabilit un plan de servicii pe care le oferă populației deservite.
1.1.2	Cr	Structura organizatorică și managementul organizațional asigură derularea optimă a tuturor proceselor de acordare a asistenței medicale.
1.1.2.1	C	Unitatea sanitară a luat toate măsurile necesare pentru menținerea condițiilor de autorizare și/sau avizare specifice, prevăzute de reglementările legale în vigoare.
1.1.2.2	C	Structura organizatorică este fundamentată, documentată, analizată și, după caz, actualizată periodic.
1.1.2.3	C	Activitatea structurilor de tip dispecerat (unic sau propriu) de la nivelul unității sanitare este organizată și îndeplinește toate cerințele pentru asigurarea asistenței medicale de urgență și transportului medical asistat, precum și consultațiilor la domiciliu și transportului sanitar neasistat.
1.2	S	<i>Managementul resurselor umane și financiare asigură nevoile unității sanitare conform misiunii asumate.</i>

1.2.1	Cr	Politica de resurse umane este documentată și adaptată nevoilor privind organizarea și funcționarea unității sanitare.
1.2.1.1	C	Unitatea sanitară analizează și stabilește necesarul de personal, în raport cu volumul de activitate, în vederea optimizării procesului de furnizare a serviciilor.
1.2.1.2	C	Personalul care desfășoară activitate în unitatea sanitară este calificat și autorizat, conform legii.
1.2.1.3	C	Formarea profesională continuă este realizată în baza unui plan de formare, adecvat specificului și nevoilor unității sanitare.
1.2.2	Cr	Politica de personal motivează angajații și determină îmbunătățirea calității.
1.2.2.1	C	Armonizarea relațiilor din cadrul unității sanitare se realizează prin implicarea angajaților în luarea deciziilor cu impact asupra realizării atribuțiilor, respectând mecanismele de dialog social.
1.2.2.2	C	Unitatea sanitară asigură respectarea cerințelor privind calitatea vieții profesionale.
1.2.3	Cr	Bugetul de venituri și cheltuieli al unității sanitare susține realizarea activităților planificate.
1.2.3.1	C	Bugetul de venituri și cheltuieli se întocmește în funcție de planul de servicii oferite.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitară are implementată o metodologie de monitorizare a costurilor serviciilor.
1.2.3.3	C	Unitatea sanitară analizează procesul de furnizare a serviciilor, cu participarea tuturor nivelurilor de management.
1.2.3.4	C	Aprovizionarea sectoarelor de activitate asigură continuitatea în furnizarea serviciilor.
1.3	S	<i>Sistemul de comunicare și cel informațional răspund nevoilor unității sanitare și ale pacientului.</i>
1.3.1	Cr	Sistemul informațional răspunde nevoii de informații și asigură utilizarea lor eficientă și eficace, cu asigurarea confidențialității, integrității și securității datelor.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitară respectă legislația în vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.3.1.2	C	Circuitele și fluxurile informaționale asigură înregistrarea și transmiterea datelor în formatul necesar și în timp util.
1.3.1.3	C	Sistemul informatic asigură informațiile necesare pentru derularea activităților medicale.
1.3.1.4	C	Păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor, informațiilor și înregistrărilor asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
1.3.2	Cr	Comunicarea externă și internă răspunde nevoii pacientului și unității sanitare.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitară pune la dispoziția publicului canale de comunicare și informare variate.
1.3.2.2	C	Pagina de internet a unității sanitare asigură comunicarea eficientă.
1.3.2.3	C	Comunicarea se realizează având în vedere continuitatea procesului de îngrijire.
1.3.2.4	C	Unitatea sanitară are organizată comunicarea cu alte unități sanitare și alte structuri administrative.

1.4	S	Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului și personalului.
1.4.1	Cr	Sistemul de management al calității vizează optimizarea continuă a proceselor de la nivelul unității sanitare.
1.4.1.1	C	Conducerea unității sanitare asigură organizarea sistemului de management al calității.
1.4.1.2	C	Conducerea se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și siguranța pacientului.
1.4.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitară utilizează opinia pacientului și aparținătorului în procesul decizional.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitară are în vedere pregătirea personalului pentru eficiența și eficacitatea comunicării.
1.4.3	Cr	Unitatea sanitară a implementat o modalitate de management al riscurilor specifice activităților proprii.
1.4.3.1	C	Unitatea sanitară are organizată activitatea de identificare și analiză a riscurilor neclinice.
1.4.3.2	C	Unitatea sanitară monitorizează eficacitatea măsurilor de prevenire a riscurilor neclinice.
1.4.4	Cr	Managementul riscurilor neclinice asigură protecția angajaților și vizitatorilor față de potențiale prejudicii.
1.4.4.1	C	Sunt identificate locurile și condițiile cu potențial de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.4.4.2	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.
1.4.4.3	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.4.4.4	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
1.4.4.5	C	Managementul deșeurilor respectă regulile pentru prevenirea contaminării toxice și infecțioase.
1.4.4.6	C	Funcționarea serviciilor vitale ale unității sanitare este asigurată.
1.4.4.7	C	Unitatea sanitară are prevăzute măsuri pentru siguranța fizică a angajaților.
1.4.4.8	C	Echipele de intervenție pentru situații de dezastre naturale sau catastrofă sunt desemnate la nivelul unității sanitare.
1.5	S	Mediul de îngrijire asigură condițiile necesare pentru desfășurarea asistenței medicale.
1.5.1	Cr	Organizarea mediului de îngrijire respectă condițiile privind capacitatea și competențele asumate ale unității sanitare.
1.5.1.1	C	Condițiile de transport răspund particularităților fiecărui pacient.
1.5.1.2	C	Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor sunt reglementate și monitorizate.

1.5.1.3	C	Instituția asigură calitativ și cantitativ echipament de protecție pentru personalul medical și lenjerie pentru targă.
1.5.2	Cr	Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat necesităților asistenței medicale.
1.5.2.1	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant mediul ambiant.
1.5.2.2	C	Deplasarea pacienților la spital se realizează în condiții de confort.
1.5.2.3	C	Îngrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC
2.1	S	<i>Preluarea în îngrijire și evaluarea inițială a pacientului se fac conform nevoilor acestuia și resurselor disponibile.</i>
2.1.1	Cr	Preluarea în îngrijire a pacientului este organizată pentru a facilita accesul la servicii de sănătate conform nevoilor acestuia și gradului de competență tehnică și profesională a unității sanitare.
2.1.1.1	C	Acordarea serviciului de consultație la domiciliu este reglementată.
2.1.1.2	C	Preluarea pacienților se face consecutiv triajului efectuat în dispeccerat de către coordonatorul activității medicale, în funcție de gravitatea afecțiunilor clasificându-le pe coduri de culoare.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitară are organizat compartimentul de asistență medicală de urgență.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitară asigură asistența medicală de urgență și prim ajutor calificat în limitele competențelor sale, permanent.
2.1.2.2	C	Personalul medical angajat este calificat conform prevederilor legale și este instruit periodic cu privire la urgențele cu incidență mai scăzută.
2.1.2.3	C	Unitatea sanitară are compartiment de asistență medicală de urgență care este organizat eficace și eficient.
2.1.3	Cr	Serviciul de urgență prespitalicesc asigură servicii adaptate și pentru persoanele cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
2.1.3.1	C	Pacientul cu dizabilități sau nevoi speciale beneficiază de condiții adecvate de preluare (serviciul 113).
2.1.3.2	C	Serviciul de urgență prespitalicesc este pregătit pentru managementul pacientului cu manifestări agresive.
2.1.3.3	C	Preluarea pacientului cu deficiențe de auz sau de vedere se va face specific ținând cont de particularitățile cazului.
2.1.4	Cr	Procesul de evaluare a nevoilor pacientului, în vederea stabilirii modalității de rezolvare a cazului, este bine definit la nivelul unității sanitare.
2.1.4.1	C	În funcție de starea inițială, se decide dacă unitatea sanitară poate prelua pacientul și modalitatea de rezolvare a cazului.
2.1.4.2	C	Solicitările de transport/transfer asistat se fac în mod reglementat/procedurat.
2.1.4.3	C	Unitatea sanitară are organizată o modalitate de orientare a pacientului și facilitează accesul la serviciile de care are nevoie (intervenție de urgență, transport medicalizat/nemedicalizat sau consultație la domiciliu).
2.1.4.4	C	Unitatea sanitară se implică în rezolvarea cazurilor cu particularități psihoemoționale, socioeconomice și spirituale care pot afecta procesul de îngrijire.
2.1.4.5	C	Managementul durerii acute sau cronice începe din etapa evaluării inițiale.

2.2	S	<i>Practica medicală abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității asistenței și a îngrijirilor medicale.</i>
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament.
2.2.1.1	C	Acordarea asistenței medicale se face conform competenței echipajului de intervenție.
2.2.1.2	C	Elaborarea protocoalelor de diagnostic și tratament este făcută pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experienței clinice de la nivelul unității sanitare.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficienței și eficacității protocoalelor se efectuează periodic și este urmată de actualizarea acestora.
2.2.2	Cr	Datele medicale sunt înregistrate corect, complet, în timp real și evitând redundanțele, accesul la acestea fiind reglementat.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitară stabilește datele minime necesar a fi culese, consemnate și monitorizate la solicitarea serviciului de urgență.
2.2.2.2	C	Personalul medical respectă protocolul în cazul decesului unui pacient.
2.2.2.3	C	Personalul medical consemnează informațiile privind îngrijirile acordate, rezultatele examinării clinice și recomandările terapeutice conform competențelor.
2.3	S	<i>Unitatea sanitară promovează conceptul de "prieten al copilului".</i>
2.3.1	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de asigurarea unui climat prietenos, adaptat copilului.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitară asigură condiții adaptate asistenței medicale a copilului.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitară asigură servicii specifice asistenței medicale pentru copii.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea și asigurarea nevoilor specifice pentru cazurile de îmbolnăvire la nou - născut.
2.3.2.1	C	Unitatea sanitară asigură ambulanțe cu dotare specifică pentru cazurile de îmbolnăvire la nou - născut.
2.3.2.2	C	Serviciul de urgență prespitalicesc asigură personal cu pregătire specifică pentru cazurile de îmbolnăvire la nou - născut.
2.3.2.3	C	Există protocol de intervenție în cazul nou - născutului viu/mort în prezența personalului din unitatea sanitară.
2.4	S	<i>Managementul farmaceutic și al medicației asigură continuitatea tratamentului și siguranța pacientului.</i>
2.4.1	Cr	Administrarea medicației este reglementată.
2.4.1.1	C	Depozitul stoc de medicamente al unității sanitare asigură medicamentele necesare susținerii continuității actului medical.
2.4.1.2	C	Organizarea activității farmaceutice se face pe baza unor proceduri și instrucțiuni de lucru specifice.
2.4.1.3	C	Circuitul informațional al produselor farmaceutice este respectat și asigură trasabilitatea medicației administrate.
2.4.1.4	C	Organizarea și dotarea spațiului de lucru al depozitului stoc de medicamente respectă legislația în vigoare.
2.4.2	Cr	Prescrierea medicației consecutiv consultațiilor la domiciliu este reglementată.

2.4.2.1	C	Condițiile de prescriere a medicației în unitatea sanitară sunt stabilite și cunoscute la nivelul tuturor secțiilor (stațiilor, substațiilor și depozitelor stoc de medicamente).
2.4.2.2	C	Prescrierile sunt înregistrate și analizate.
2.5	S	<i>Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale respectă bunele practici în domeniu.</i>
2.5.1	Cr	Managementul unității sanitare are organizată activitatea de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.5.1.1	C	Managementul unității sanitare adoptă măsuri pentru constituirea structurilor implicate în prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.5.1.2	C	Respectarea măsurilor de prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale este monitorizată.
2.5.2	Cr	Managementul clinic al structurilor medicale previne și limitează riscul infecțios.
2.5.2.1	C	Trasabilitatea proceselor privind buna utilizare a dispozitivelor medicale, materialelor sanitare și echipamentelor de multiplă folosință este asigurată și supravegheată pentru prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.5.2.2	C	Unitatea sanitară gestionează riscul infecțios al personalului.
2.6	S	<i>Unitatea sanitară dezvoltă și implementează o politică de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>
2.6.1	Cr	Unitatea sanitară are o abordare proactivă de prevenire a riscurilor clinice.
2.6.1.1	C	La nivelul fiecărui sector de activitate medicală sunt identificate, documentate și evaluate anual riscurile clinice, parte integrantă a registrului riscurilor.
2.6.1.2	C	Unitatea sanitară dezvoltă și implementează un sistem de gestionare a evenimentelor adverse.
2.6.2	Cr	Transferul informației și al responsabilităților privind pacientul asigură continuitatea îngrijirilor și siguranța acestuia.
2.6.2.1	C	Predarea - preluarea cazului se face aplicând o modalitate de transfer al informațiilor și responsabilităților legate de pacient, stabilită la nivelul unității sanitare.
2.6.2.2	C	Transferul informațiilor și responsabilităților la predarea - preluarea pacientului este înregistrat și analizat cel puțin semestrial.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii și nonvătămării.</i>
3.1.1	Cr	Unitatea asigură conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale privind obținerea consimțământului informat și asigurarea confidențialității datelor 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 datelor personale ale pacientului.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară stabilește limitele de competență ale personalului angajat.

3.1.2.1	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în interesul pacientului.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului medical pentru prevenirea depășirii competențelor deținute.
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	Există recomandări/măsuri bazate pe analiza chestionarelor și a reclamațiilor.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitară reglementează modalitatea prin care se pun la dispoziția pacientului, respectiv aparținătorilor sau împuterniciților documentele medicale solicitate.
3.2.2.1	C	Personalul medical este instruit cu privire la protecția datelor cu caracter personal, la angajare și ori de câte ori este necesar.
3.2.2.2	C	Eliberarea datelor medicale ale pacientului către instituții se face cu respectarea legislației în vigoare.
3.2.3	Cr	Unitatea sanitară asigură condițiile și procedurile de acces al mass - mediei în instituție și la pacienți.
3.2.3.1	C	Accesul mass - mediei în unitatea sanitară/la pacienți se face cu respectarea intimității acestora.
3.2.3.2	C	Unitatea sanitară are reglementări privind înregistrarea audio/foto/video a pacientului, inclusiv în scop medical, didactic și de cercetare.

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

ANEXA Nr. 4

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde ÎNGRIJIRI LA DOMICILIU
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIONAL
1.1	S	Dezvoltarea și managementul unității sanitare sunt reflectate în structura organizatorică, în managementul resursei umane și în managementul financiar.
1.1.1	Cr	Planul de dezvoltare se bazează pe analiza nevoilor de îngrijire a populației și a pieței de servicii.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitară utilizează o analiză a nevoilor de îngrijire a populației căreia i se adresează și a pieței de servicii de sănătate din teritoriul aferent unde este localizată.
1.1.1.2	C	Planul de dezvoltare vizează îmbunătățirea calității serviciilor, în concordanță cu obținerea de venituri din prestarea activităților de îngrijire medicală la domiciliu.

1.1.1.3	C	Planul de dezvoltare al unității sanitare are în vedere parteneriate pentru cercetare, dezvoltare și inovare.
1.1.2	Cr	Structura organizatorică și managementul organizațional asigură derularea optimă a proceselor de acordare a îngrijirilor medicale la domiciliu.
1.1.2.1	C	Structura organizatorică este fundamentată și documentată, respectiv analizată și actualizată ori de câte ori este necesar.
1.1.2.2	C	Unitatea sanitară a luat toate măsurile necesare pentru menținerea condițiilor de autorizare și/sau avizare specifice, prevăzute de reglementările legale în vigoare, inclusiv pe cele referitoare la echipamente și dispozitive medicale.
1.1.3	Cr	Modul de administrare a resursei umane este documentat și adaptat necesarului pentru desfășurarea activității unității sanitare.
1.1.3.1	C	Unitatea sanitară stabilește necesarul de personal în baza planului de dezvoltare.
1.1.3.2	C	Obiectivele planului de dezvoltare sunt defalcate pe acțiuni în fișa postului la fiecare nivel, cunoscute și asumate de către fiecare angajat.
1.1.3.3	C	Formarea și dezvoltarea profesională continuă a personalului sunt adecvate specificului și nevoilor unității sanitare.
1.1.3.4	C	Politica de personal este transparentă, standardizată și capabilă să motiveze angajații, oferind acestora protecție și satisfacție în viața profesională față de munca prestată.
1.1.3.5	C	Unitatea sanitară asigură echipament de lucru și mijloace de protecție corespunzătoare.
1.1.4	Cr	Bugetul de venituri și cheltuieli ale unității sanitare susține realizarea activităților planificate.
1.1.4.1	C	Bugetul de venituri și cheltuieli se întocmește în funcție de planul de servicii oferite și de analiza exercițiului financiar anual precedent.
1.1.4.2	C	Unitatea sanitară monitorizează costurile serviciilor medicale furnizate pentru actualizarea tarifelor.
1.1.4.3	C	Aprovizionarea sectoarelor de activitate asigură continuitatea în furnizarea serviciilor.
1.2	S	<i>Sistemul informațional este organizat pentru a răspunde sarcinilor de colectare, stocare temporară, prelucrare, arhivare și distrugere a datelor, din mediul intern și extern, necesare desfășurării activităților specifice unității sanitare, precum și sarcinilor de comunicare internă și externă.</i>
1.2.1	Cr	Sistemul informațional se structurează după cerințele planului de dezvoltare a unității sanitare.
1.2.1.1	C	Sistemul informațional colectează, stochează, prelucrează informațiile din mediul intern și extern și le pune la dispoziție compartimentelor/funțiilor conform responsabilităților care le revin în activitatea unității sanitare, ținând cont de planul de dezvoltare.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitară asigură adaptarea sistemului informațional la cerințele activității.
1.2.1.3	C	Sistemul informațional susține procesul de instruire și dezvoltare profesională a angajaților.
1.2.2	Cr	Circuitele și fluxurile informaționale susțin desfășurarea activităților și a procesului decizional din fiecare compartiment.

1.2.2.1	C	Circuitele și fluxurile informaționale asigură transmiterea datelor în formatul necesar și în timp util.
1.2.2.2	C	Circuitele și fluxurile informaționale conțin sisteme de confirmare a recepției informației și de alertare pentru a preveni apariția erorilor decizionale.
1.2.2.3	C	Performanța procesului informațional este evaluată anual.
1.2.3	Cr	Unitatea sanitară aplică prevederile legale care reglementează proprietatea, confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor utilizate în desfășurarea activităților specifice, precum și în cazul interacțiunilor cu o terță parte.
1.2.3.1	C	În activitatea unității sanitare se respectă legislația în vigoare privind securitatea datelor.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitară are asigurat un sistem de back-up pentru componentele din sistemul informațional necesare în desfășurarea activităților medicale.
1.2.3.3	C	Păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor, informațiilor și înregistrărilor asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
1.2.4	Cr	Comunicarea externă asigură respectarea misiunii asumate.
1.2.4.1	C	Unitatea sanitară pune la dispoziția publicului canale de comunicare pentru transmiterea informațiilor privind îngrijirile medicale furnizate și obținerea feedbackului.
1.2.4.2	C	Unitatea sanitară are reglementată comunicarea cu alte unități sanitare și alte structuri externe.
1.2.5	Cr	Unitatea sanitară are organizat un sistem de comunicare internă structurat și dimensionat corespunzător cu activitatea desfășurată.
1.2.5.1	C	Pentru activitățile efectuate, unitatea sanitară are reglementată comunicarea internă între compartimente/ funcții/angajați.
1.2.5.2	C	Regulile de comunicare sunt aduse la cunoștință personalului.
1.2.6	Cr	Comunicarea cu pacientul îi facilitează acestuia participarea la procesul de îngrijiri.
1.2.6.1	C	Comunicarea este adaptată la înțelegerea, nevoile medicale, culturale și religioase ale pacientului/ aparținătorilor/rețelei primare de suport.
1.2.6.2	C	Unitatea sanitară analizează cel puțin semestrial eficacitatea comunicării.
1.3	S	<i>Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.</i>
1.3.1	Cr	Unitatea sanitară implementează managementul calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitară stabilește modul de funcționare a managementului calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitară monitorizează nivelul de satisfacție a pacientului.
1.3.1.3	C	Există recomandări/măsuri bazate pe analiza reclamațiilor.
1.3.1.4	C	Unitatea sanitară monitorizează evenimentele adverse asociate asistenței medicale.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea și analiza riscurilor neclinice.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitară are organizată activitatea de identificare, analiză și diminuare a riscurilor nemedicale.

1.3.2.2	C	Sunt identificate locurile și condițiile cu potențial de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.), pacienți, angajați și vizitatori.
1.3.3	Cr	Unitatea sanitară implementează măsuri de protecție a pacientului, aparținătorilor și personalului față de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
1.3.3.4	C	Managementul deșeurilor respectă regulile pentru prevenirea contaminării toxice și infecțioase.
1.3.3.5	C	Unitatea sanitară are prevăzute măsuri pentru siguranța fizică a angajaților.
1.4	S	<i>Modul de organizare a mediului de îngrijire asigură condițiile necesare furnizării asistenței medicale în funcție de structura și competențele asumate de către unitatea sanitară.</i>
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de structura unității sanitare.
1.4.1.1	C	Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor sunt reglementate și monitorizate.
1.4.1.2	C	Unitatea sanitară evaluează și face propuneri pentru îmbunătățirea mediului în care se acordă îngrijirile medicale.
1.4.2	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de particularitățile pacientului.
1.4.2.1	C	Îngrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.4.2.2	C	Igienizarea și dezinfecția spațiilor unde este îngrijit pacientul și a echipamentelor utilizate se realizează în mod eficace și se documentează.
1.4.2.3	C	Unitatea sanitară asigură calitatea sterilizării materialelor și instrumentarului medical utilizat.
1.4.2.4	C	Regimul dietetic al pacientului este supravegheat pentru a fi în acord cu îngrijirile medicale acordate.
1.4.2.5	C	Unitatea sanitară monitorizează mediul în care se găsește pacientul și menționează recomandările de optimizare a acestuia în fișa de observație pentru îngrijirile medicale la domiciliu.
2	R	MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE ÎNGRIJIRI MEDICALE LA DOMICILIU
2.1	S	<i>Preluarea în îngrijire a pacientului se face conform nevoilor acestuia, misiunii și resurselor disponibile ale unității sanitare.</i>
2.1.1	Cr	Unitatea sanitară și-a stabilit și asumat gradul tehnic de competență și pe cel profesional.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitară a identificat patologii pentru care oferă servicii specializate.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitară are stabilite resursele necesare pentru patologii cărora li se adresează.

2.1.2	Cr	Preluarea pacientului, în scopul acordării de îngrijiri medicale la domiciliu, este organizată pentru a facilita accesul la servicii conform recomandărilor medicale, solicitărilor și nevoilor specifice.
2.1.2.1	C	Înregistrarea în scopul îngrijirilor medicale la domiciliu este reglementată.
2.1.2.2	C	Există o reglementare pentru preluarea în îngrijire a pacientului bazată pe sursa solicitării.
2.1.3	Cr	Acțiunile în caz de urgență medicală la domiciliul pacientului sunt reglementate intern.
2.1.3.1	C	Unitatea sanitară asigură asistența medicală de urgență când este necesar, în limita de competență.
2.1.3.2	C	Personalul medical angajat este calificat și instruit periodic în acordarea primului ajutor în caz de urgențe medicale individuale sau colective.
2.1.3.3	C	Personalul care acordă îngrijiri medicale are la dispoziție truse medicale de urgență.
2.1.3.4	C	Unitatea sanitară are reglementată modalitatea de predare rapidă către serviciile de urgență calificate, când situația o impune.
2.1.4	Cr	Serviciul de preluare a pacientului este accesibil și persoanelor cu dizabilități și nevoi speciale.
2.1.4.1	C	Pacientul cu dizabilități sau nevoi speciale beneficiază de îngrijiri adaptate.
2.1.4.2	C	Personalul unității sanitare este instruit și dispune de dotarea medicală necesară pentru managementul pacientului cu manifestări agresive acute.
2.2	S	<i>Evaluarea inițială la domiciliu urmărește identificarea nevoilor pacientului și a factorilor care pot influența îngrijirile (mediul fizic, factori sociali, comportamentali și biologici), pentru a stabili posibilitatea preluării acestuia.</i>
2.2.1	Cr	Pentru fiecare solicitare de îngrijiri medicale la domiciliu se evaluează nevoile de îngrijire.
2.2.1.1	C	Evaluarea inițială la domiciliu a nevoilor de îngrijire fundamentează preluarea sau respingerea solicitării.
2.2.1.2	C	Unitatea sanitară are reglementată modalitatea de orientare către alte unități sanitare a pacientului cu necesități care depășesc competențele acesteia.
2.2.2	Cr	Unitățile sanitare se implică, prin activități - suport, în rezolvarea cazurilor cu particularități psihoemoționale și socioeconomice care pot afecta procesul de îngrijire.
2.2.2.1	C	Activitățile de servicii - suport se regăsesc în planul de îngrijire și sunt un factor adjuvant în acordarea îngrijirilor medicale.
2.2.2.2	C	Unitatea sanitară adaptează planul de îngrijire la particularitățile psihoemoționale ale pacientului îngrijit.
2.3	S	<i>Unitatea sanitară abordează multidisciplinar, integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității îngrijirilor medicale.</i>
2.3.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea ghidurilor de diagnostic și de tratament.

2.3.1.1	C	Acordarea îngrijirilor medicale la domiciliu se face în urma unei planificări stabilite de către șeful compartimentului care acordă îngrijirile medicale la domiciliu, pe baza solicitării de îngrijiri medicale la domiciliu, conform recomandărilor făcute de către medicul prescriptor și în urma evaluării inițiale.
2.3.1.2	C	Ghidurile de diagnostic și tratament sunt utilizate individualizat, conform particularităților cazului.
2.3.1.3	C	Actualizarea procedurilor/protocoalelor medicale se efectuează când se modifică bunele practici în domeniu și ori de câte ori este cazul.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitară furnizează îngrijiri medicale la domiciliu în mod integrat.
2.3.2.1	C	Planul de îngrijire este personalizat pentru fiecare caz și, unde este necesar, unitatea sanitară colaborează în procesul de îngrijire cu profesioniști din diferite specialități medicale sau conexe actului medical.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitară asigură colaborarea cu medicul de familie al pacientului și/sau cu medici din ambulatoriul de specialitate.
2.3.3	Cr	Unitatea sanitară asigură continuitatea asistenței medicale.
2.3.3.1	C	Unitatea sanitară asigură continuitatea îngrijirilor medicale inițiate anterior pentru pacientul preluat pentru îngrijiri medicale la domiciliu.
2.3.3.2	C	Unitatea sanitară asigură serviciile de recuperare/reabilitare recomandate.
2.3.4	Cr	Planul de îngrijiri medicale la domiciliu este adaptat nevoilor medicale, sociale și familiale ale pacientului.
2.3.4.1	C	Planul de îngrijire este întocmit individualizat, comunicat și acceptat de către pacient și/sau aparținători.
2.3.4.2	C	Planul de îngrijire implică rețeaua primară de suport și include recomandări suplimentare pe lângă recomandările medicale pentru care s-au solicitat îngrijiri medicale la domiciliu.
2.3.4.3	C	La sistarea sau finalizarea episodului de îngrijiri medicale la domiciliu se întocmește un raport/rezumat de episod.
2.3.5	Cr	Datele medicale sunt înregistrate corect, complet, în timp real și accesul la aceste date este reglementat.
2.3.5.1	C	Există o reglementare pentru datele necesar a fi înregistrate și monitorizate pe întreaga durată a furnizării serviciilor de îngrijiri medicale la domiciliu.
2.3.5.2	C	Evoluția pacientului pe perioada episodului de îngrijire este consemnată corect, complet și în timp real în foaia de observație pentru îngrijiri la domiciliu.
2.3.6	Cr	Managementul stării terminale respectă demnitatea și confortul pacientului, asigurând suport familiei.
2.3.6.1	C	Starea terminală este abordată specific.
2.3.6.2	C	Unitatea sanitară respectă protocolul de stare terminală.
2.4	S	Managementul medicației asigură continuitatea tratamentului și siguranța pacientului.
2.4.1	Cr	La nivelul unității sanitare există o reglementare de monitorizare a administrării medicației.
2.4.1.1	C	Administrarea medicației se face doar în limitele competenței personalului medical, conform recomandărilor medicale existente.

2.4.1.2	C	Trasabilitatea medicației administrate este asigurată.
2.4.2	Cr	Prescrierea, administrarea și întreruperea administrării de antibiotice este fundamentată medical și se asigură trasabilitatea utilizării acestora.
2.4.2.1	C	Prescrierea antibioticelor se face conform rezultatului antibiogramei și ghidurilor de antibioterapie recunoscute.
2.4.2.2	C	Antibioterapia este documentată și se modifică în funcție de evoluție.
2.5	S	<i>Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale respectă bunele practici în domeniu.</i>
2.5.1	Cr	Managementul unității sanitare supraveghează riscul infecțios și acționează pentru a-l controla.
2.5.1.1	C	Există un plan pentru prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale cauzate de nerespectarea procedurilor/protocoalelor medicale.
2.5.1.2	C	Sunt supravegheați pacienții cu infecții prezente, la debut sau cu risc.
2.5.1.3	C	Unitatea sanitară asigură instruirea periodică a personalului privind supravegherea, prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale și a bolilor transmisibile.
2.5.2	Cr	Managementul fiecărui caz are obiective de prevenire și limitare a riscului infecțios.
2.5.2.1	C	Sunt supravegheate manevrele medicale cu risc infecțios.
2.5.2.2	C	Este urmărit riscul infecțios al pacientului și sunt aplicate metode de reducere.
2.5.2.3	C	Starea de sănătate a personalului medical din punctul de vedere al riscului infecțios este monitorizată.
2.6	S	<i>Unitatea sanitară dezvoltă și implementează o politică de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>
2.6.1	Cr	Unitatea sanitară are o politică proactivă de prevenire a riscurilor clinice.
2.6.1.1	C	Sunt identificate, documentate și evaluate periodic riscurile clinice.
2.6.1.2	C	Sunt aplicate metode de diminuare a riscurilor clinice identificate și metodele sunt evaluate periodic.
2.6.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește identificarea și prevenirea riscurilor și a erorilor legate de medicație.
2.6.2.1	C	Înregistrarea și comunicarea informațiilor legate de medicația pacientului atenționează și contribuie la evitarea asocierilor incompatibile sau nerecomandate, precum și la continuitatea tratamentelor în curs.
2.6.2.2	C	Personalul medical este instruit anual referitor la riscurile legate de medicație și măsurile pentru prevenirea acestora.
2.6.3	Cr	Transferul informației și al responsabilităților privind pacientul asigură continuitatea și siguranța managementului cazului.
2.6.3.1	C	Unitatea sanitară utilizează un sistem de transfer al informațiilor și responsabilităților legate de managementul cazului.
2.6.3.2	C	Personalul medical este instruit pentru utilizarea sistemului de transfer al informațiilor și responsabilităților legate de managementul cazului.
2.6.4	Cr	Sunt identificate cauzele generatoare de vătămări corporale prin cădere/lovire.

2.6.4.1	C	Se identifică pacienții cu risc de cădere și se recomandă măsuri pentru prevenirea și diminuarea consecințelor.
2.6.4.2	C	Informarea și educarea pacientului/aparținătorilor și personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cădere.
2.7	S	<i>Încetarea furnizării de servicii se organizează specific.</i>
2.7.1	Cr	Unitatea sanitară abordează corespunzător starea terminală și decesul.
2.7.1.1	C	Personalul medical oferă confort pacientului și sprijin familiei/aparținătorilor pe parcursul stării terminale a pacientului.
2.7.1.2	C	Decesul în timpul acordării îngrijirilor medicale la domiciliu este abordat specific.
2.7.2	Cr	Unitatea sanitară asigură condițiile necesare pentru transfer în vederea continuării îngrijirilor medicale, când este necesar.
2.7.2.1	C	Unitatea sanitară a reglementat transferul pacientului.
2.7.2.2	C	Unitatea sanitară colaborează cu alte unități sanitare similare ca activitate pentru transferul pacientului, când este necesar.
2.8	S	<i>Auditul clinic evaluează eficacitatea și eficiența îngrijirilor medicale la domiciliu acordate pacientului.</i>
2.8.1	Cr	Analiza calității îngrijirilor medicale la domiciliu acordate pacientului se face prin audit clinic/autoevaluare.
2.8.1.1	C	Activitatea de audit clinic intern/autoevaluare este planificată.
2.8.1.2	C	Activitatea de audit clinic sau autoevaluările suplimentare sunt solicitate de administratorul unității sanitare atunci când apar evenimente indesezirabile.
2.8.2	Cr	Îmbunătățirea activității medicale se face utilizând rezultatele auditării clinice/autoevaluării.
2.8.2.1	C	Recomandările rezultate în urma auditului clinic sunt utilizate pentru îmbunătățirea activității medicale.
2.8.2.2	C	Rezultatele rapoartelor de evaluare periodică a reglementărilor privind managementul clinic sunt utilizate în auditul clinic/autoevaluare.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează respectul pentru autonomia pacientului.</i>
3.1.1	Cr	Unitatea sanitară are în vedere obținerea consimțământului informat, în conformitate cu normele etice și legale în vigoare la momentul evaluării, pentru manevrele medicale efectuate.
3.1.1.1	C	Unitatea sanitară reglementează obținerea consimțământului informat.
3.1.1.2	C	Identificarea vulnerabilităților și combaterea lor în procesul obținerii consimțământului informat al pacientului este o preocupare constantă a personalului medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară prevede măsuri pentru a asigura conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale și reglementează confidențialitatea datelor medicale ale pacientului.
3.1.2.1	C	Respectarea demnității pacientului este asigurată.
3.1.2.2	C	Respectarea confidențialității datelor medicale ale pacientului de către personalul medical este asigurată.

3.1.2.3	C	Sunt aplicate măsuri pentru diminuarea efectelor vulnerabilităților identificate în asigurarea confidențialității datelor medicale ale pacientului.
3.2	S	Unitatea sanitară respectă drepturile pacientului și principiul echității și justiției sociale.
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară are politici de prevenire a discriminării în acordarea serviciilor medicale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară reglementează prevenirea discriminării.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitară are un cod etic propriu care respectă drepturile pacientului așa cum sunt reglementate prin lege.
3.2.2	Cr	Unitatea sanitară asigură accesul pacientului la informațiile medicale personale.
3.2.2.1	C	Unitatea sanitară are reglementată modalitatea prin care se pun la dispoziția pacienților și rețelei primare de suport documentele medicale solicitate.
3.2.2.2	C	Unitatea sanitară are reglementată modalitatea prin care se pun la dispoziția autorităților datele medicale personale ale pacienților.
3.3	S	Unitatea sanitară promovează principiile binefacerii și nonvătămării.
3.3.1	Cr	Unitatea sanitară impune limitarea practicii la sfera de competență deținută în cadrul specialității.
3.3.1.1	C	Unitatea sanitară alocă personalul medical pentru fiecare compartiment în funcție de limitele stabilite de competențele profesionale specifice.
3.3.1.2	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului medical pentru prevenirea depășirii competențelor profesionale legal deținute.
3.3.2	Cr	Depășirea limitelor competenței este permisă în interesul pacientului.
3.3.2.1	C	Depășirea competențelor medicale este permisă în urgențe colective, catastrofe cu risc vital imediat și în situații în care personalul cu competență specifică este indisponibil în timp util.
3.3.2.2	C	Depășirea competențelor medicale este permisă în limitele protocoalelor de practică medicală.

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

ANEXA Nr. 5

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu DISPOZITIVE MEDICALE PERSONALIZATE CONFORM UNEI PRESCRIPȚII MEDICALE
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL
1.1.	S	Managementul organizațional este adaptat nevoilor pacientului, dinamicii pieței locale de servicii de sănătate, progresului tehnologic în domeniu și asigurării funcționării unității sanitare.

1.1.1	Cr	Planul de dezvoltare se bazează pe analiza anuală a cerințelor, a disponibilității tehnologiilor în domeniu și dinamicii pieței de servicii din teritoriu.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitară evaluează anual nevoia de îngrijire a populației bazată pe cazuistica proprie, pe lista dispozitivelor medicale adaptate nevoilor pacientului decontate și pe numărul, tipul și adresabilitatea unităților sanitare de profil din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Planul de dezvoltare a unității sanitare este în concordanță cu principiile, valorile, misiunea și resursele identificate (disponibile și potențiale).
1.1.1.3	C	Planul de investiții, respectiv bugetul de venituri și cheltuieli al unității sanitare susțin realizarea activităților planificate.
1.1.2	Cr	Politica de resurse umane este documentată și adaptată nevoilor privind organizarea și funcționarea unității sanitare.
1.1.2.1	C	Resursele umane asigură derularea tuturor proceselor de acordare a îngrijirilor de sănătate în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.2	C	Unitatea sanitară stabilește necesarul de personal și de competență a acestuia în raport cu volumul de activitate planificat.
1.1.2.3	C	Formarea profesională continuă este realizată în baza unui plan de formare, adecvat specificului și nevoilor unității sanitare.
1.1.2.4	C	Unitatea sanitară asigură un mediu de muncă sigur și motivant pentru personalul propriu.
1.2	S	<i>Sistemul de comunicare și cel informațional răspund nevoilor unității sanitare și ale pacientului.</i>
1.2.1	Cr	Sistemul informațional răspunde nevoii de informații și asigură utilizarea lor eficientă și eficace, cu asigurarea confidențialității, integrității și securității datelor.
1.2.1.1	C	Fluxurile informaționale asigură înregistrarea și transmiterea datelor în timp real și în formatul necesar.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitară are implementat un sistem eficient de securitate a datelor.
1.2.1.3	C	Unitatea sanitară are un sistem funcțional de identificare a pacientului bazat pe cel puțin două elemente de identificare.
1.2.1.4	C	Prelucrarea, păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor privind pacientul asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea externă răspunde nevoilor pacientului și ale unității sanitare.
1.2.2.1	C	Unitatea sanitară pune la dispoziția publicului mai multe canale de comunicare și informare (pagină web, telefon, adresă de e-mail etc.).
1.2.2.2	C	Unitatea sanitară contribuie eficient la supravegherea pieței dispozitivelor medicale adaptate nevoilor pacientului, ulterior introducerii acestora pe piață.
1.2.3	Cr	Comunicarea internă răspunde nevoilor pacientului și ale unității sanitare.
1.2.3.1	C	Sunt stabilite canalele de comunicare internă.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitară analizează anual eficacitatea comunicării.

1.2.3.3	C	Comunicarea personalului cu pacientul și aparținătorul urmărește educarea acestora în vederea implicării în alegerea informată și utilizarea corectă a dispozitivului medical.
1.3	S	<i>Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.</i>
1.3.1	Cr	Sistemul de management al calității vizează optimizarea continuă a proceselor de la nivelul unității sanitare.
1.3.1.1	C	Conducerea unității sanitare asigură implementarea unui sistem de management al calității serviciilor.
1.3.1.2	C	Conducerea unității sanitare demonstrează îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacientului.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitară monitorizează satisfacția pacientului.
1.3.2.2	C	Unitatea sanitară utilizează opinia pacientului și a aparținătorului în îmbunătățirea serviciilor de îngrijire de sănătate oferite.
1.4	S	<i>Managementul riscurilor neclinice previne apariția prejudiciilor și fundamentează procesul decizional.</i>
1.4.1	Cr	Unitatea sanitară a implementat o modalitate de management al riscurilor specifice activităților proprii (neclinice).
1.4.1.1	C	Unitatea sanitară are documentată și implementată o modalitate de identificare, analiză și tratare a riscurilor neclinice.
1.4.1.2	C	Măsurile de diminuare a riscurilor sunt implementate și eficiența acestora este demonstrată prin eliminarea/ diminuarea impactului.
1.4.2	Cr	Managementul riscurilor neclinice asigură protecția pacientului, angajaților și vizitatorilor față de potențiale prejudicii.
1.4.2.1	C	Sunt identificate locurile și condițiile cu potențial de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.) și sunt adoptate măsuri de prevenire.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică.
1.4.2.3	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare biologică.
1.4.2.4	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.
1.4.2.5	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.5	S	<i>Mediul de îngrijire a sănătății asigură condițiile necesare pentru desfășurarea asistenței medicale.</i>
1.5.1	Cr	Organizarea mediului de îngrijire a sănătății respectă condițiile privind capacitatea și competențele asumate ale unității sanitare.
1.5.1.1	C	Unitatea sanitară asigură conformarea cu cerințele legale de autorizare și avizare specifică.

1.5.1.2	C	Se asigură condițiile necesare pentru orientarea și deplasarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare.
1.5.1.3	C	Îngrijirile de sănătate sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.5.2	Cr	Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat necesităților îngrijirilor de sănătate.
1.5.2.1	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant condițiile (dotări și mediu ambiant) de acordare a îngrijirilor de sănătate pacientului care necesită dispozitive medicale adaptate nevoilor lui.
1.5.2.2	C	Unitatea sanitară asigură un mediu curat, sigur pentru pacient și pentru personal.
2	R	MANAGEMENTUL INDIVIDUALIZAT AL ÎNGRIJIRII PACIENTULUI
2.1	S	Îngrijirile de sănătate abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea și îmbunătățirea siguranței acestuia, precum și a continuității îngrijirilor de sănătate.
2.1.1	Cr	Preluarea pacientului pentru care se prescriu dispozitive medicale este organizată pentru a facilita accesul acestuia la cele mai adecvate soluții tehnice.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitară a identificat categoriile de dispozitive medicale adaptabile nevoilor pacientului pentru a căror 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.
3	R	DEONTOLOGIA PROFESIONALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
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/aparținătorului/împuțernicitului 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
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL

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 sanitară a luat toate măsurile necesare pentru obținerea și menținerea condițiilor de autorizare și avizare specifice prevăzute de reglementările legale în vigoare.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.3	C	Formarea profesională continuă este realizată în baza unui plan de formare adecvat specificului și nevoilor unității sanitare.
1.1.2.4	C	Bugetul de venituri și cheltuieli al unității sanitare susține realizarea activităților planificate.
1.2	S	Sistemul de comunicare și cel informațional răspund nevoilor unității sanitare și ale pacientului.
1.2.1	Cr	Sistemul informațional răspunde nevoii de informații și asigură utilizarea lor eficientă și eficace, cu asigurarea confidențialității, integrității și securității datelor.
1.2.1.1	C	Circuitele și fluxurile informaționale asigură înregistrarea și transmiterea datelor în formatul necesar și în timp util.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitară respectă legislația în vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.2.1.3	C	Sistemul informatic asigură informațiile 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 externă 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	Comunicarea externă se realizează având în vedere continuitatea procesului de îngrijire.
1.2.3	Cr	Comunicarea internă răspunde nevoilor pacientului și ale unității sanitare.
1.2.3.1	C	Regulile interne sunt comunicate personalului și pacientului.
1.2.3.2	C	Unitatea sanitară analizează anual eficacitatea comunicării.

1.3	S	Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.
1.3.1	Cr	Sistemul de management al calității vizează optimizarea continuă a proceselor de la nivelul unității sanitare.
1.3.1.1	C	Conducerea unității sanitare asigură organizarea sistemului de management al calității serviciilor.
1.3.1.2	C	Conducerea se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacientului.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitară utilizează opinia pacientului și a aparținătorilor în procesul decizional.
1.3.2.2	C	Unitatea sanitară utilizează analiza chestionarelor privind satisfacția pacientului pentru a îmbunătăți serviciile medicale.
1.3.3	Cr	Unitatea sanitară a implementat o modalitate de management al riscurilor specifice activităților proprii.
1.3.3.1	C	Unitatea sanitară are organizată activitatea de identificare, analiză și tratare a riscurilor nemedicale.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitară monitorizează eficacitatea măsurilor de prevenire a riscurilor neclinice.
1.3.4	Cr	Managementul riscurilor neclinice asigură protecția pacientului, angajaților și vizitatorilor față de potențiale prejudicii.
1.3.4.1	C	Sunt identificate locurile și condițiile cu potențial de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.) și sunt adoptate măsuri de prevenire.
1.3.4.2	C	Managementul deșeurilor respectă regulile pentru prevenirea contaminării toxice și infecțioase.
1.3.4.3	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.
1.3.4.4	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.4.5	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
1.3.4.6	C	Unitatea sanitară are prevăzute măsuri pentru siguranța fizică a angajaților.
1.4	S	Mediul de îngrijire asigură condițiile necesare pentru desfășurarea asistenței medicale.
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de îngrijire respectă condițiile privind capacitatea și competențele asumate ale unității sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru orientarea și deplasarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare.
1.4.1.2	C	Îngrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.4.1.3	C	Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor sunt reglementate și monitorizate.
1.4.1.4	C	Unitatea sanitară asigură siguranța sterilității materialelor folosite.

1.4.2	Cr	Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat necesităților asistenței medicale.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant condițiile de acordare a serviciilor medicale ambulatorii.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant mediul ambiant.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC
2.1	S	<i>Preluarea în îngrijire și evaluarea inițială a pacientului se fac conform nevoilor acestora și a resurselor disponibile.</i>
2.1.1	Cr	Preluarea în îngrijire a pacientului este organizată pentru a facilita accesul la serviciile de sănătate conform nevoilor acestora și a gradului de competență tehnică și profesională a unității sanitare.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitară a identificat patologiile pentru care dispune de resurse.
2.1.1.2	C	Sistemul de programare acoperă necesitățile de asigurare a serviciilor medicale și nu afectează asistența medicală de urgență.
2.1.1.3	C	Unitatea sanitară se implică în rezolvarea cazurilor cu particularități psiho - emoționale și socio - economice care pot afecta procesul de îngrijire.
2.1.1.4	C	Serviciile furnizate sunt adaptate și persoanelor cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitară are organizată intervenția în caz de urgență medicală.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitară asigură asistența medicală de urgență - prim ajutor calificat.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitară asigură solicitarea asistenței medicale de urgență specializată.
2.1.3	Cr	Stabilirea modalității de rezolvare a cazului este definită la nivelul unității sanitare.
2.1.3.1	C	Planul de management de caz precizează capacitatea de preluare/reorientare a cazului în funcție de evaluarea inițială.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitară are organizată o modalitate de orientare a pacientului care depășește competențele acestuia și facilitează accesul la serviciile de care pacientul are nevoie.
2.1.3.3	C	Managementul durerii acute sau cronice începe din etapa evaluării inițiale.
2.2	S	<i>Practica medicală abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității asistenței și a îngrijirilor medicale.</i>
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament.
2.2.1.1	C	Serviciile medicale se efectuează conform unui plan de management de caz stabilit de către medicul care face evaluarea inițială.
2.2.1.2	C	Elaborarea și utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament sunt făcute pe baza identificării riscurilor clinice și în funcție de capacitatea tehnico - materială a unității sanitare.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficienței și a eficacității protocoalelor se efectuează periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea integrată a pacientului este o uzanță a practicii medicale.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitară asigură o abordare multidisciplinară a practicii medicale, completă și personalizată.

2.2.2.2	C	Unitatea sanitară se preocupă de orientarea pacientului depistat cu boală cronică renală.
2.2.2.3	C	Unitatea sanitară se preocupă de depistarea și tratarea/orientarea pacientului oncologic.
2.2.2.4	C	Radioterapia/medicina nucleară utilizată în tratamentul pacientului oncologic este monitorizată.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitară asigură continuitatea actului medical.
2.2.3.1	C	Planul de management de caz conține elementele de intervenție diagnostică și terapeutică succesive preluării în îngrijire a pacientului.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitară facilitează accesul pacientului la serviciile de recuperare/reabilitare necesare, în funcție de patologie.
2.2.3.3	C	Planul managementului de caz conține și opțiunea îngrijirilor la domiciliu/paliative.
2.2.3.4	C	Unitatea sanitară stabilește și consemnează datele pacientului pe întreaga durată a acordării asistenței medicale/în cazul decesului.
2.2.3.5	C	Unitatea sanitară deține un registru cu afecțiunile cronice.
2.3	S	<i>Unitatea sanitară de neonatologie/pediatrie asigură servicii adaptate particularităților medicale ale nou - născutului și ale copilului.</i>
2.3.1	Cr	Unitatea sanitară are capacitatea de identificare și de prevenire a cazurilor de îmbolnăvire a copilului.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitară pune în aplicare un program de promovare a alimentației la sân.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitară are capacități de vaccinare pentru prevenția bolilor infecto - contagioase ale nou - născutului și ale copilului.
2.3.1.3	C	Unitatea sanitară de neonatologie are capacități de identificare a cazurilor de malformații/deficiențe ale nou - născutului.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitară pediatrică se preocupă de asigurarea unor îngrijiri adaptate copilului.
2.3.2.1	C	Unitatea sanitară pediatrică asigură condiții adaptate îngrijirii copilului.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitară pediatrică asigură servicii de susținere a asistenței medicale pentru copii.
2.4	S	<i>Serviciile paraclinice (laborator, medicină nucleară de diagnostic și explorări funcționale) corespund nevoilor de investigare.</i>
2.4.1	Cr	Efectuarea de servicii paraclinice face parte din îngrijirea integrată a pacientului.
2.4.1.1	C	Efectuarea serviciilor paraclinice este justificată de recomandările emise de către medicii clinicieni.
2.4.1.2	C	Specialiștii din serviciile paraclinice fac parte din echipa multidisciplinară pentru rezolvarea cazurilor complexe.
2.4.2	Cr	Serviciile paraclinice răspund necesităților de investigare a pacientului în ceea ce privește accesibilitatea, calitatea și intervalul de timp până la obținerea rezultatelor.
2.4.2.1	C	Intervalele de timp de furnizare a rezultatelor sunt cunoscute și corespund nevoilor de diagnostic ale medicilor clinicieni.

2.4.2.2	C	Intervalele de referință ale rezultatelor examinărilor, valorile de alertă și valorile critice stabilite sunt comunicate și comentate cu clinicienii odată cu transmiterea rezultatelor.
2.4.2.3	C	Rezultatul și modalitatea de formulare și transmitere a acestuia de către furnizorii de servicii paraclinice sunt centrate pe nevoile pacientului, monitorizate și evaluate periodic de către unitatea sanitară trimițătoare.
2.5	S	<i>Managementul medicației asigură continuitatea tratamentului și siguranța pacientului.</i>
2.5.1	Cr	La nivelul unității sanitare sunt utilizate reguli de prescriere și înregistrare pentru medicamente.
2.5.1.1	C	Condițiile de prescriere a medicației sunt stabilite și cunoscute.
2.5.1.2	C	Unitatea sanitară asigură medicația de urgență.
2.5.1.3	C	Medicația din studiile clinice este păstrată și gestionată în condiții optime.
2.5.2	Cr	Unitatea sanitară a implementat bunele practici de antibioterapie și antibioprofilaxie.
2.5.2.1	C	Prescrierea antibioticelor se face conform ghidurilor de antibioterapie recunoscute, rezultatului antibiogramei și istoricului de antibiorezistență.
2.5.2.2	C	Durata și tipul prescrierii se stabilesc în funcție de evoluție și sunt documentate.
2.6	S	<i>Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale asigură siguranța pacienților și a personalului.</i>
2.6.1	Cr	Unitatea sanitară are organizată activitatea de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.6.1.1	C	Unitatea sanitară adoptă măsuri pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.6.1.2	C	Unitatea sanitară asigură condițiile pentru supravegherea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.6.2	Cr	Supravegherea spațiilor de primire, așteptare, consultație și tratament reduce gradul de risc infecțios.
2.6.2.1	C	Zonele cu risc infecțios sunt identificate și supravegheate pentru a preveni și limita infecțiile asociate asistenței medicale.
2.6.2.2	C	Unitatea sanitară respectă regulile de igienă și precauțiunile standard.
2.7	S	<i>Unitatea sanitară dezvoltă și implementează o politică de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>
2.7.1	Cr	Unitatea sanitară are o politică proactivă de gestionare a riscurilor clinice.
2.7.1.1	C	La nivelul unității sanitare sunt identificate, documentate și evaluate periodic riscurile clinice, parte integrantă a registrului riscurilor.
2.7.1.2	C	Unitatea sanitară a elaborat și aplică o procedură de gestionare a evenimentelor adverse.
2.7.1.3	C	Unitatea sanitară identifică pacienții cu risc medical de cădere și ia măsuri pentru prevenirea și diminuarea consecințelor.
2.7.1.4	C	Unitatea sanitară urmărește identificarea și prevenirea riscurilor și a erorilor legate de medicație.
2.7.1.5	C	Depozitarea și manipularea medicamentelor de risc sunt reglementate.

2.7.1.6	C	Unitatea sanitară are un sistem funcțional de identificare a pacientului bazat pe cel puțin două elemente de identificare.
2.7.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește creșterea siguranței intervențiilor invazive și a expunerilor radiologice.
2.7.2.1	C	În practica intervențiilor invazive sunt utilizate liste de verificare specifice prin care se consemnează elemente de identificare pentru fiecare caz în parte.
2.7.2.2	C	În practica medicală sunt aplicate și respectate protocoalele pentru intervențiile invazive.
2.7.2.3	C	Principiile generale privind radioprotecția sunt aplicate corect și constant.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează principiile de etică medicală.</i>
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 medicale ale pacientului.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară stabilește limitele de competență ale personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului medical pentru prevenirea depășirii competențelor deținute.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în interesul pacientului.
3.2	S	<i>Unitatea sanitară respectă drepturile pacientului.</i>
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară asigură accesul la informațiile medicale personale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară respectă dreptul pacientului la servicii medicale, cu prevenirea discriminării.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitară reglementează modalitatea prin care se pun la dispoziția pacientului/aparținătorului împuternicitului 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, 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
-----	-----------------	--

0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIONAL
1.1	S	<i>Managementul organizațional este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate, dinamicii pieței de servicii de sănătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare.</i>
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	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 organizațional asigură funcționarea eficientă și eficace 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	<i>Sistemul de comunicare existent răspunde nevoilor unității sanitare și ale pacientului.</i>
1.2.1	Cr	Sistemul informațional răspunde nevoii de informare și asigură utilizarea eficientă și eficace 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	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 comunicarea eficientă.
1.2.2.3	C	Unitatea sanitară are organizată comunicarea cu alte unități sanitare.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC

2.1	S	<i>Preluarea pacientului se face conform nevoilor acestuia, misiunii și resurselor disponibile unității sanitare.</i>
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 patologiile 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 psiho - emoționale.
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 boală cronică de rinichi.
2.2	S	<i>Serviciile paraclinice corespund nevoilor de investigare.</i>
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 investigare a pacienților în ceea ce privește accesibilitatea, calitatea și intervalul de timp până la obținerea rezultatelor.
2.2.2.1	C	Monitorizarea și analiza neconformităților sunt utilizate pentru îmbunătățirea activității paraclinice.
2.2.2.2	C	Intervalele de referință ale rezultatelor examinărilor, valorile de alertă și valorile critice stabilite sunt comunicate odată cu transmiterea rezultatelor.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de satisfacerea în condiții de eficiență și eficacitate a nevoilor de investigare.
2.2.3.1	C	Unitatea sanitară stabilește soluțiile de satisfacere a nevoilor de investigații.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile necesare desfășurării proceselor corespunzătoare etapei preexaminare.
2.2.3.3	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile necesare desfășurării proceselor corespunzătoare etapei de examinare.
2.2.3.4	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile necesare desfășurării proceselor corespunzătoare etapei post - examinare.

2.2.4	Cr	Activitatea compartimentului de microbiologie susține respectarea bunelor practici în utilizarea antibioticelor.
2.2.4.1	C	Compartimentul de microbiologie al unității sanitare are proceduri de control intern de calitate a investigațiilor pentru detectarea antibioticorezistenței.
2.2.4.2	C	Compartimentul de microbiologie al unității sanitare colaborează cu medicii prescriptori, medicii infecționiști, epidemiologii și farmaciștii cu privire la datele de monitorizare a antibioticorezistenței.
2.3	S	<i>Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale asigură siguranța pacientului și a personalului.</i>
2.3.1	Cr	Unitatea sanitară are organizată activitatea de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.3.1.1	C	Unitatea sanitară adoptă măsuri pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitară asigură condițiile pentru supravegherea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.3.2	Cr	Supravegherea mediului de îngrijire reduce gradul de risc infecțios.
2.3.2.1	C	Zonele cu risc infecțios sunt identificate și supravegheate pentru a preveni și limita infecțiile asociate asistenței medicale.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitară monitorizează calitatea aerului și adoptă măsuri pentru a limita apariția infecțiilor aerogene.
2.3.2.3	C	Calitatea sterilizării este verificată și supravegheată.
2.3.3	Cr	Unitatea sanitară și-a stabilit reguli pentru diminuarea riscului infecțios pentru personal, probe biologice și pacienți.
2.3.3.1	C	Unitățile sanitare identifică, evaluează și tratează riscul infecțios al activităților de asistență medicală.
2.3.3.2	C	Trasabilitatea proceselor privind buna utilizare a dispozitivelor medicale, materialelor sanitare și a echipamentelor de multiplă folosință este asigurată și supravegheată pentru prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.3.3.3	C	Unitatea sanitară supraveghează respectarea regulilor de igienă a mâinilor.
2.3.3.4	C	Unitatea sanitară gestionează riscul infecțios al personalului.
2.3.3.5	C	Managementul deșeurilor reduce riscul infecțios.
2.4	S	<i>Unitatea sanitară dezvoltă și implementează o politică de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>
2.4.1	Cr	Unitatea sanitară are o politică proactivă de prevenire a riscurilor paraclinice.
2.4.1.1	C	La nivelul fiecărui departament din unitatea sanitară sunt documentate, identificate și evaluate, la termene stabilite, riscurile neclinice ca parte integrantă a registrului riscurilor.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitară a elaborat și implementat o procedură de gestionare a evenimentelor adverse.
2.4.1.3	C	Unitatea sanitară are un sistem funcțional de identificare a pacientului bazat pe cel puțin două elemente de identificare.

2.4.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește creșterea siguranței în cazul intervențiilor invazive.
2.4.2.1	C	În practica medicală sunt aplicate și respectate protocoalele în cazul intervențiilor invazive.
2.4.2.2	C	Incidentele apărute în practica recoltării sunt recunoscute și se iau măsuri imediate.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea pacienților cu risc de cădere și ia măsuri de prevenire a acestora.
2.4.3.1	C	Unitatea sanitară identifică pacienții cu risc de cădere și ia măsuri pentru prevenirea și diminuarea consecințelor.
2.4.3.2	C	Informarea și educarea pacientului, aparținătorilor și personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cădere.
2.5	S	<i>Auditul clinic evaluează eficacitatea și eficiența serviciilor paraclinice.</i>
2.5.1	Cr	Activitatea de audit clinic este organizată.
2.5.1.1	C	Misiunile de audit clinic sunt planificate anual.
2.5.1.2	C	Echipa de audit este parte funcțională a structurii de management al calității.
2.5.2	Cr	Îmbunătățirea activității medicale se face utilizând rezultatele auditării interne.
2.5.2.1	C	Recomandările rezultate în urma auditului intern sunt utilizate pentru îmbunătățirea procedurilor de lucru.
2.5.2.2	C	Unitatea sanitară urmărește îmbunătățirea activității medicale, utilizând proceduri de lucru.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii și nonvătămării.</i>
3.1.1	Cr	Unitatea sanitară asigură conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale care se aplică consimțământului informat și confidențialității datelor 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 și verifică respectarea acestora de către personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară impune limitarea practicii la sfera de competență deținută în cadrul specialității.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în 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	<i>Unitatea sanitară respectă principiul echității, justiției sociale și al contextului cultural și spiritual al pacienților.</i>
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară are politici de prevenire a discriminării și 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	Unitatea sanitară asigură informarea pacientului despre opțiunile de continuitate a serviciilor medicale.
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/ împuterniciților 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 pacienților.
3.2.3.1	C	Unitatea sanitară asigură condițiile și procedurile de acces al mass - mediei în unitatea sanitară și la pacienți.
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. 8

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu MEDICINĂ FIZICĂ ȘI REABILITARE
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL
1.1	S	<i>Managementul organizațional este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate, dinamicii pieței de servicii de sănătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare.</i>
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	Unitatea sanitară a identificat patologii pentru care dispune de resurse.
1.1.1.3	C	Unitatea sanitară are stabilit un plan de servicii pe care le oferă populației deservite.
1.1.1.4	C	Unitatea sanitară stabilește necesarul de personal în raport cu volumul de activitate preconizat.
1.1.1.5	C	Necesarul de personal medical de îngrijire este stabilit în funcție de nevoia de îngrijire a pacientului.
1.1.2	Cr	Managementul organizațional asigură funcționarea eficientă și eficace a unității sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorică asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.

1.1.2.2	C	Resursele umane asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței 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 informațional răspunde nevoii de informații și asigură utilizarea lor eficientă și eficace, cu respectarea 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	Păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor, informațiilor și înregistrărilor asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
1.2.2	Cr	Comunicarea răspunde nevoilor pacientului și 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	Comunicarea se realizează având în vedere continuitatea procesului de îngrijire.
1.3	S	Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.
1.3.1	Cr	Unitatea sanitară implementează managementul calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitară stabilește modul de funcționare a managementului calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitară monitorizează nivelul de satisfacție a pacientului.
1.3.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea și analiza riscurilor neclinice.
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 cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.3.3	Cr	Unitatea sanitară implementează măsuri de protecție a pacientului, aparținătorilor și personalului față de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
1.3.3.4	C	Unitatea sanitară are prevăzute măsuri pentru siguranța fizică a angajaților.

1.4	S	Modul de organizare a mediului de îngrijire asigură condițiile necesare furnizării asistenței medicale în funcție de structura și competența asumată a unității sanitare.
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de structura unității sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru orientarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare.
1.4.1.2	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant mediul ambiant.
1.4.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de asigurarea unui climat prietenos, adaptat copilului.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitară asigură condiții adaptate îngrijirii copilului.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitară asigură servicii de susținere a asistenței medicale pentru copii.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC
2.1	S	Preluarea în îngrijire și evaluarea inițială a pacientului se fac conform nevoilor acestuia, misiunii și resurselor disponibile ale unității sanitare.
2.1.1	Cr	Unitatea sanitară are stabilite preluarea și evaluarea inițială conform gradului de competență tehnic și profesional.
2.1.1.1	C	Primirea și consultul pacientului programat sunt reglementate la nivelul unității sanitare.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitară dispune de resursele tehnice necesare realizării serviciului de medicină fizică și de reabilitare.
2.1.1.3	C	Unitatea sanitară asigură asistența medicală de urgență, prin ajutor calificat, în limitele competențelor sale.
2.1.2	Cr	Serviciile furnizate sunt adaptate pacientului cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
2.1.2.1	C	Pacientul cu dizabilități sau nevoi speciale beneficiază de condiții adecvate de preluare.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitară este pregătită pentru managementul pacientului cu manifestări agresive.
2.1.3	Cr	Procesul de evaluare a nevoilor pacientului, în vederea stabilirii modalității de rezolvare a cazului, este bine definit la nivelul unității sanitare.
2.1.3.1	C	În funcție de starea inițială, se decide dacă unitatea sanitară poate prelua pacientul și modalitatea de rezolvare a cazului.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitară are organizată o modalitate de orientare a pacientului care depășește competențele acestuia și facilitează accesul la serviciile de care acesta are nevoie.
2.1.4	Cr	Evaluarea inițială include factorii psihocomportamentali și socioeconomi pentru asigurarea continuității îngrijirilor.
2.1.4.1	C	Unitatea sanitară se implică în rezolvarea cazurilor cu particularități psihoemoționale, socioeconomice și spirituale care pot afecta procesul de îngrijire.
2.1.4.2	C	Managementul durerii acute sau cronice începe din etapa evaluării inițiale.
2.2	S	Practica medicală abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității asistenței și a îngrijirilor medicale.

2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament.
2.2.1.1	C	Acordarea asistenței medicale se face conform unei planificări stabilite de către medicul curant.
2.2.1.2	C	Elaborarea protocoalelor de diagnostic și tratament este făcută pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experienței clinice de la nivelul unității sanitare și în funcție de capacitatea tehnico - materială a acesteia.
2.2.1.3	C	Evaluarea și actualizarea eficienței și eficacității protocoalelor se efectuează periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea integrată a pacientului este o uzanță a practicii medicale.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitară asigură o abordare multidisciplinară a practicii medicale, completă și personalizată.
2.2.2.2	C	Consulturile interdisciplinare sunt fundamentate și consemnate în fișa medicală a pacientului.
2.2.2.3	C	Personalul medical consemnează informațiile privind îngrijirile acordate, rezultatele investigațiilor și recomandările terapeutice conform specialității.
2.2.3	Cr	Comunicarea cu pacientul urmărește implicarea acestuia în procesul de îngrijire în ambulatoriu.
2.2.3.1	C	Comunicarea personalului cu pacientul și aparținătorul urmărește educarea acestora în vederea implicării în luarea și respectarea deciziilor terapeutice.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitară analizează periodic eficacitatea comunicării.
2.2.4	Cr	Planul de îngrijire a pacientului este parte integrantă din managementul cazului.
2.2.4.1	C	Personalul medical asigură îngrijirea completă și personalizată a pacientului.
2.2.4.2	C	Planul de îngrijire individualizat este întocmit de către asistentul medical, pe baza recomandărilor medicale.
2.2.5	Cr	La nivelul unității sanitare sunt utilizate reguli de prescriere a medicamentelor și monitorizare a prescrierilor.
2.2.5.1	C	Condițiile de prescriere a medicației sunt stabilite și cunoscute.
2.2.5.2	C	Unitatea sanitară asigură medicamentele necesare susținerii continuității actului medical, prin intermediul farmaciei proprii sau prin intermediul unei unități sanitare farmaceutice cu care are încheiat un contract.
2.2.6	Cr	Unitatea sanitară asigură continuitatea actului medical.
2.2.6.1	C	Unitatea sanitară asigură condițiile necesare pentru continuitatea actului medical.
2.2.6.2	C	Unitatea sanitară asigură condițiile pentru accesul pacientului la serviciile de medicină fizică și de reabilitare necesare, în funcție de patologie.
2.3	S	<i>Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale respectă bunele practici în domeniu.</i>
2.3.1	Cr	Supravegherea mediului de îngrijire reduce gradul de risc infecțios.
2.3.1.1	C	Zonele cu risc infecțios sunt identificate și supravegheate pentru a preveni și limita infecțiile asociate asistenței medicale.
2.3.1.2	C	Calitatea sterilizării este verificată și supravegheată.

2.3.1.3	C	Unitatea sanitară monitorizează circuitul lenjeriei.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitară previne și limitează riscul infecțios.
2.3.2.1	C	Medicul curant identifică pacientul cu risc infecțios și adoptă măsuri pentru limitarea acestuia.
2.3.2.2	C	Trasabilitatea proceselor privind buna utilizare a dispozitivelor medicale, materialelor sanitare și echipamentelor de multiplă folosință este asigurată și supravegheată.
2.3.2.3	C	Unitatea sanitară supraveghează respectarea regulilor de igienă a mâinilor.
2.4	S	<i>Unitatea sanitară are o abordare proactivă de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>
2.4.1	Cr	Unitatea sanitară are o politică proactivă de prevenire a riscurilor clinice.
2.4.1.1	C	La nivelul unității sanitare sunt identificate, documentate și evaluate periodic riscurile clinice, parte integrantă a registrului riscurilor.
2.4.1.2	C	Unitatea sanitară dezvoltă și implementează un sistem de gestionare a evenimentelor - santinelă.
2.4.1.3	C	Unitatea sanitară a elaborat și aplică o procedură de gestionare a evenimentelor adverse și a celor cu potențial de afectare a pacientului ("near miss").
2.4.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește identificarea și prevenirea riscurilor și a erorilor legate de medicație.
2.4.2.1	C	Înregistrarea și comunicarea informațiilor legate de medicația pacientului contribuie la evitarea asocierilor incompatibile sau nerecomandate.
2.4.2.2	C	Depozitarea și manipularea medicamentelor de risc sau a medicamentelor a/al căror denumire/ambalaj este asemănătoare/asemănător sunt reglementate.
2.4.3	Cr	Unitatea sanitară urmărește identificarea cauzelor medicale potențial generatoare de vătămări corporale prin cădere și prevenirea căderilor.
2.4.3.1	C	Unitatea sanitară identifică pacientul cu risc de cădere și sunt luate măsuri pentru prevenirea și diminuarea consecințelor.
2.4.3.2	C	Informarea și educarea pacientului/aparținătorilor și personalului contribuie la diminuarea riscurilor de cădere.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii și nonvătămării.</i>
3.1.1	Cr	Unitatea sanitară asigură conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale care se aplică consimțământului informat și confidențialității datelor 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 și verifică respectarea acestora de către personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară reglementează practica medicală ținând cont de sfera de competență deținută în cadrul specialității.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în 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 asistenței 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/aparținătorilor/ împuterniciților 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 sănătate acordate în regim ambulatoriu ASISTENȚĂ MEDICALĂ PRIMARĂ
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIONAL
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	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 organizațional asigură funcționarea eficientă și eficace a unității sanitare.
1.1.2.1	C	Structura organizatorică asigură derularea proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.1.2.2	C	Resursele umane asigură derularea proceselor de acordare a asistenței 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	<i>Sistemul de comunicare existent răspunde nevoilor unității sanitare și ale pacientului.</i>
1.2.1	Cr	Sistemul informațional 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 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	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	<i>Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.</i>
1.3.1	Cr	Unitatea sanitară implementează managementul calității serviciilor de sănătate.
1.3.1.1	C	Unitatea sanitară are implementat un sistem de management al calității serviciilor de sănătate.
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 cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc.).
1.3.3	Cr	Unitatea sanitară implementează măsuri de protecție a pacientului, aparținătorului și personalului față de riscurile neclinice.
1.3.3.1	C	La nivelul unității sanitare sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru bunuri și persoane.

1.3.3.2	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscurilor la seism, incendiu, explozie.
1.3.3.3	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
1.3.3.4	C	Responsabilii cu prevenirea riscurilor tehnologice sunt nominalizați prin decizie și instruiți.
1.4	S	<i>Modul de organizare a mediului de îngrijire asigură condițiile necesare furnizării asistenței medicale în funcție de structura și competența asumată a unității sanitare.</i>
1.4.1	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de structura unității sanitare.
1.4.1.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru orientarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare .
1.4.1.2	C	Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor sunt reglementate și monitorizate.
1.4.1.3	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant mediul ambiant.
1.4.2	Cr	Organizarea mediului de îngrijire ține cont de particularitățile pacientului.
1.4.2.1	C	Se asigură condițiile necesare pentru deplasarea cu ușurință a pacientului în incinta unității sanitare.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitară se preocupă de asigurarea unui climat prietenos, adaptat copilului.
1.4.2.3	C	Activitatea clinică se desfășoară respectând dreptul la intimitate al pacientului.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC
2.1	S	<i>Unitatea sanitară asigură servicii de prevenție pentru populația deservită.</i>
2.1.1	Cr	Unitatea sanitară a adoptat o politică pentru monitorizarea gravidei și lăuzei.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitară asigură îngrijirea corespunzătoare a gravidei și lăuzei.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitară promovează alăptarea ca primă metodă de alimentație a nou - născutului și sugarului.
2.1.2	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea și prevenirea cazurilor de îmbolnăvire a copilului.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitară previne bolile infectocontagioase ale copilului.
2.1.2.2	C	Unitatea sanitară identifică malformațiile/deficiențele nou - născutului.
2.1.3	Cr	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea riscurilor și prevenirea cazurilor de îmbolnăvire a pacientului adult.
2.1.3.1	C	Unitatea sanitară evaluează starea de sănătate a populației deservite.
2.1.3.2	C	Unitatea sanitară se preocupă de identificarea factorilor de risc.
2.1.3.3	C	Unitatea sanitară se preocupă de managementul riscurilor clinice.
2.2	S	<i>Unitatea sanitară asigură continuitatea asistenței medicale.</i>
2.2.1	Cr	Unitatea sanitară asigură managementul de caz al pacientului cronic.
2.2.1.1	C	Unitatea sanitară asigură continuitatea asistenței acordate pacientului cu boli cronice.
2.2.1.2	C	Unitatea sanitară asigură managementul pacientului cu risc cardiovascular - hipertensiune arterială, dislipidemie și diabet zaharat tip II.

2.2.1.3	C	Unitatea sanitară asigură managementul pacientului cu boli pulmonare cronice - boala obstructivă pulmonară cronică și astm bronșic.
2.2.1.4	C	Unitatea sanitară asigură managementul pacientului cu boală cronică renală.
2.2.2	Cr	Unitatea sanitară rezolvă în mod eficient urgențele și bolnavii acuți.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitară asigură dotarea aparatului de urgență.
2.2.2.2	C	Unitatea sanitară asigură asistența medicală primară pentru pacientul acut.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitară asigură continuitatea asistenței medicale prin vizite la domiciliu.
2.2.3.1	C	Unitatea sanitară asigură asistență medicală la domiciliu pentru grupurile populaționale la risc.
2.2.3.2	C	Unitatea sanitară se preocupă de dotarea cu aparatură și medicație a "genții medicului".
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează respectul pentru autonomia pacientului, principiile binefacerii și nonvătămării.</i>
3.1.1	Cr	Unitatea sanitară asigură conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale care se aplică consimțământului informat și confidențialității datelor 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 și verifică respectarea acestora de către personalul medical.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară impune limitarea practicii la sfera de competență deținută în cadrul specialității.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în 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	<i>Unitatea sanitară respectă principiile echității, justiției sociale și contextului cultural și spiritual al pacientului.</i>
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară are politici de prevenire a discriminării și 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 procesul și trasabilitatea activității de rezolvare a reclamațiilor și sesizărilor.
3.2.1.3	C	Unitatea sanitară asigură informarea pacientului despre opțiunile de îngrijire și tratament.
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/apartinătorului/împuternicitului 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 pacienților.
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. 10

Cod	Tip R/S/Cr/C	Standarde pentru serviciile de sănătate acordate în regim ambulatoriu MEDICINĂ DENTARĂ
0	1	2
1	R	MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIONAL
1.1	S	<i>Managementul organizațional este adaptat nevoilor pacientului, dinamicii pieței de servicii și asigurării funcționării eficiente a unității sanitare.</i>
1.1.1	Cr	Planul de management se bazează pe nevoile pacientului și dinamica pieței de servicii din teritoriu.
1.1.1.1	C	Unitatea sanitară evaluează nevoia de îngrijire a populației bazată pe cazuistica și pe dinamica pieței de servicii de sănătate din teritoriul deservit.
1.1.1.2	C	Planul de management al unității sanitare este fundamentat în conformitate cu resursele disponibile și potențiale identificate.
1.1.2	Cr	Unitatea sanitară funcționează cu toate avizele și autorizațiile prevăzute de actele normative în vigoare.
1.1.2.1	C	Unitatea sanitară a luat toate măsurile pentru obținerea și actualizarea autorizațiilor și avizelor specifice.
1.1.2.2	C	Bugetul de venituri și cheltuieli al unității sanitare susține realizarea activităților planificate.
1.2	S	<i>Managementul resurselor umane asigură nevoia de personal.</i>
1.2.1	Cr	Politică de resurse umane este documentată și adaptată pentru funcționarea optimă a unității sanitare.
1.2.1.1	C	Resursele umane asigură derularea tuturor proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale în condiții de eficacitate și eficiență.
1.2.1.2	C	Unitatea sanitară stabilește necesarul de personal și competența acestuia în raport cu volumul de activitate preconizat și cu tipologia patologiilor cărora li se adresează.
1.2.2	Cr	Unitatea sanitară sprijină dezvoltarea profesională a angajaților.
1.2.2.1	C	Formarea profesională continuă este o preocupare a unității sanitare.
1.2.2.2	C	Unitatea sanitară asigură satisfacția personalului, ca premisă a fidelizării acestuia, creșterii performanței și calității activității.
1.3	S	<i>Sistemul de comunicare și cel informațional răspund nevoilor unității sanitare și ale pacientului.</i>

1.3.1	Cr	Sistemul informațional răspunde nevoii de informații cu asigurarea confidențialității, integrității și securității datelor.
1.3.1.1	C	Circuitele și fluxurile informaționale asigură înregistrarea și transmiterea datelor în formatul necesar și în timp util.
1.3.1.2	C	Unitatea sanitară respectă legislația în vigoare cu privire la securitatea datelor.
1.3.1.3	C	Păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor, informațiilor și înregistrărilor asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
1.3.2	Cr	Comunicarea externă răspunde nevoilor pacientului și ale unității sanitare.
1.3.2.1	C	Unitatea sanitară pune la dispoziția publicului canale de comunicare și informare variate.
1.3.2.2	C	Pagina de internet a unității sanitare asigură comunicarea eficientă.
1.3.2.3	C	Comunicarea externă se realizează având în vedere continuitatea procesului de îngrijire.
1.3.3	Cr	Comunicarea internă răspunde nevoilor pacientului și ale unității sanitare.
1.3.3.1	C	Regulile interne sunt comunicate personalului și pacientului.
1.3.3.2	C	Unitatea sanitară analizează anual eficacitatea comunicării.
1.4	S	<i>Unitatea sanitară se preocupă de identificarea riscurilor, îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.</i>
1.4.1	Cr	Sistemul de management al calității vizează optimizarea continuă a proceselor de la nivelul unității sanitare.
1.4.1.1	C	Conducerea unității sanitare asigură organizarea sistemului de management al calității serviciilor.
1.4.1.2	C	Conducerea se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului.
1.4.2	Cr	Unitatea sanitară urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacientului.
1.4.2.1	C	Unitatea sanitară utilizează opinia pacientului și a aparținătorului în procesul decizional pentru a îmbunătăți serviciile medicale.
1.4.2.2	C	Unitatea sanitară are organizată activitatea de identificare, analiză și tratare a riscurilor nonclinice.
1.4.2.3	C	Îngrijirile sunt acordate cu respectarea dreptului la intimitate.
1.4.3	Cr	Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat necesităților asistenței medicale.
1.4.3.1	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant condițiile de acordare a serviciilor medicale.
1.4.3.2	C	Unitatea sanitară evaluează și îmbunătățește constant mediul ambiant.
2	R	MANAGEMENTUL CLINIC
2.1	S	<i>Preluarea, evaluarea inițială și îngrijirea pacientului se fac conform nevoilor acestuia și resurselor unității sanitare.</i>
2.1.1	Cr	Preluarea în îngrijire este organizată pentru a facilita accesul pacientului la cele mai bune tehnologii disponibile conform nevoilor acestuia.
2.1.1.1	C	Unitatea sanitară a identificat patologii pentru care dispune de resurse.
2.1.1.2	C	Unitatea sanitară dispune de resursele tehnice necesare realizării serviciilor medicale, adaptate nevoilor pacientului.

2.1.2	Cr	Stabilirea modalității de rezolvare a cazului este definită la nivelul unității sanitare.
2.1.2.1	C	Unitatea sanitară are organizată o modalitate de orientare a pacientului a cărui patologie depășește competențele acesteia și facilitează accesul la serviciile de care pacientul are nevoie.
2.1.2.2	C	Managementul durerii începe din etapa evaluării inițiale.
2.1.2.3	C	Serviciile furnizate sunt adaptate și pacientului cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
2.2	S	<i>Practica medicală abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității asistenței medicale.</i>
2.2.1	Cr	Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament.
2.2.1.1	C	Serviciile medicale se efectuează conform unui plan stabilit în urma unei evaluări inițiale.
2.2.1.2	C	Elaborarea și utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament sunt făcute pe baza identificării riscurilor clinice și în funcție de capacitatea tehnico - materială a unității sanitare.
2.2.1.3	C	Evaluarea eficienței și a eficacității protocoalelor se efectuează periodic.
2.2.2	Cr	Abordarea integrată a pacientului este o uzanță a practicii medicale.
2.2.2.1	C	Unitatea sanitară asigură o abordare a practicii medicale completă și personalizată.
2.2.2.2	C	Unitatea sanitară asigură condiții adaptate îngrijirii copilului.
2.2.3	Cr	Unitatea sanitară asigură continuitatea și adaptabilitatea la pacient a actului medical.
2.2.3.1	C	Planul de caz conține elementele de intervenție diagnostic și terapie succesive preluării în îngrijire a pacientului.
2.2.3.2	C	Personalul medical consemnează informațiile privind rezultatele examinării clinice și paraclinice și recomandările terapeutice.
2.3	S	<i>Managementul medicației garantează siguranța tratamentului.</i>
2.3.1	Cr	Unitatea sanitară are stabilite reguli de prescriere și înregistrare a medicației.
2.3.1.1	C	Condițiile de prescriere a medicației sunt stabilite și cunoscute.
2.3.1.2	C	Unitatea sanitară urmărește identificarea și prevenirea riscurilor și a erorilor legate de medicație.
2.3.2	Cr	Unitatea sanitară are o politică proactivă de gestionare a riscurilor medicației.
2.3.2.1	C	Depozitarea și manipularea medicamentelor cu risc sunt reglementate.
2.3.2.2	C	Unitatea sanitară are evidența utilizării medicamentelor din aparatul de urgență și a completării aparatului.
2.4	S	<i>Unitatea sanitară dezvoltă și implementează o politică de asigurare și îmbunătățire a siguranței pacientului.</i>
2.4.1	Cr	Unitatea sanitară are o abordare proactivă de prevenire a riscurilor clinice.
2.4.1.1	C	La nivelul unității sanitare sunt identificate, documentate și evaluate periodic riscurile clinice.

2.4.1.2	C	Unitatea sanitară a elaborat și aplică o procedură de gestionare a incidentelor legate de utilizarea aparaturii și dispozitivelor specifice.
2.4.2	Cr	Unitatea sanitară are organizată activitatea de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.4.2.1	C	Unitatea sanitară adoptă măsuri pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.4.2.2	C	Unitatea sanitară asigură condițiile pentru supravegherea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale.
2.4.2.3	C	Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale asigură siguranța pacientului și a personalului.
3	R	ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI
3.1	S	<i>Unitatea sanitară promovează principiile de etică medicală.</i>
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 medicale ale pacientului.
3.1.2	Cr	Unitatea sanitară stabilește limitele de competență ale personalului angajat.
3.1.2.1	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului medical pentru prevenirea depășirii competențelor deținute.
3.1.2.2	C	Unitatea sanitară reglementează condițiile în care depășirea competențelor medicale este permisă în interesul pacientului.
3.2	S	<i>Unitatea sanitară respectă drepturile pacientului.</i>
3.2.1	Cr	Unitatea sanitară asigură accesul la informațiile medicale personale.
3.2.1.1	C	Unitatea sanitară respectă dreptul pacientului la servicii medicale, cu prevenirea discriminării.
3.2.1.2	C	Unitatea sanitară reglementează modalitatea prin care se pun la dispoziția pacientului/apartinătorilor/ împuterniciților 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, cu scopul de a evita suspectarea unei culpe medicale.

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