

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1



Aprobat
Ordin nr. 2/2026 din 14.01.2026
Directoare GUTU A.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO-6 Comunicarea și consilierea pacienților

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr.	Elemente privind responsabilitati/operatiune	Numele si prenumele	Functia	Data	Semnatura
2	Elaborat	Pintea Ecaterina	Medic dermato-cosmetolog	14.01.2026	
3	Aprobat	Gutu Alina	Administrator	14.01.2026	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componența revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau reviziei ediției
Ediția	X	X	
Revizia 1			

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Functia	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	Registratura	Registrator	Bujor Lilia	14.01.2026	
3.2.	Aplicare	1	Cabinet medicina estetica	Medic specialist	Pintea Ecaterina	14.01.2026	

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

CUPRINS

1. Context -----	4
1.1 Scopul procedurii-----	4
1.2 Domeniul de aplicare-----	4
1.3 Documente de referință-----	4
2. Terminologie și abrevieri utilizate -----	4
2.1 Terminologie/Definiție	
2.2 Abrevieri utilizate	
3. Descrierea procedurii	
4.Scopul proceduri	

- Obiectivele de bază ale comunicării dintre medic și pacient
- _ Modalitățile de comunicare și consiliere cu pacienții și aparținătorii acestora, asupra drepturilor pe care le au în calitate de pacient .
- Educarea pacientului
- Comunicarea prognosticului nefavorabil.

5.Domeniul de aplicare a procedurii operaționale.

Procedura operațională generală se aplică pacienților din SRL “Magnific Medbeauty”.

6.Documente de referință:

6.1 Reglementări naționale:

- Legea nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului.
- Legea RM nr.982-XIV din 11 mai 2000 privind accesul la informație.
- _ Ordin w. 425 din 20.03.2018 Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților;
- _ Legea nr.264 din 27.10. 2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Legea ocrotirii sănătății Nr.411-XII din 28.03.1995;
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistentă medicală Nr.1585-XII din 27.02.1998;
- Ordinul MS nr.139 din 03.03.2009 cu privire la asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare din RM
- Ordinul MS nr.473 din 16.06.2017 cu privire la aprobarea manualului calității pentru instituțiile medico-sanitare de asistență medicală primară
 - Ordinul MS nr.62 din 22.01.2018 cu privire la aprobarea planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale.

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

- 7.1. Definiții ale termenilor:
- 7.2. Abrevieri ale termenilor:
- / PO - Procedura operațională
- / PM - Personal medical
- / HG - Hotărârea Guvernului

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

8. DESCRIEREA PREZENTEI PROCEDURI OPERAȚIONALE:

- 8.1 Generalități.
- Comunicarea medicală este un proces și un instrument de interrelaționare a medicului cu pacientul,
- **Comunicarea** este un ansamblu de acțiuni care au în comun transmiterea de informații sub formă de mesaje.
- **Consilierea** este o relație bazată pe sprijin și înțelegere, care presupune comunicare, toleranță, ascultare și găsirea unei soluții la problema respectivă.
- **Empatia** este capacitatea de a înțelege rațional ceea ce pacientul simte emoțional, deci, e diferită de simpatie, care presupune implicare emoțională.

Generalități.

Comunicarea medicală este un proces și un instrument de interrelaționare a medicului cu pacientul,

 - familia acestuia, cu colegii de breaslă, cu societatea în ansamblu, în vederea realizării obiectivelor

 - fundamentale ale activității medicale, care constau în restituirea stării de sănătate a pacientului,

 - creșterii confortului și calității vieții pacientului/familiei acestuia, menținerea și promovarea sănătății

 - publice etc.

Comunicarea eficientă este factorul cheie al cooperării mutual avantajoase a medicului și pacientului. Înainte de întâlnirea cu pacientul este important să avem în vedere următorul comportament:

- atenția acordată pacientului;
- ascultarea cu atenție a pacientului înainte de a-i răspunde.

Medicul, în comunicarea cu pacientul trebuie:

· să adopte o atitudine de parteneriat în comunicarea cu pacientul și familia acestuia;

· să fie sincer, onest, să ofere informațiile reale într-o manieră empatică și fermă;

· să folosească un limbaj adecvat nivelului de înțelegere al pacientului;

· să ofere pacientului gradual informații despre boală și atât cât dorește pacientul să cunoască;

- să respecte demnitatea și individualitatea fiecărui pacient;

· să-și ofere disponibilitatea pentru acordarea unui suport atât pacientului cât și familiei lui.

Bunele abilități de comunicare reprezintă premiza de bază în constituirea unei relații eficiente cu pacientul, care determină:

- mai mare aderență la tratament
- îmbunătățire a parametrilor fiziologici și a rezultatelor clinice,
- creștere a satisfacției pacientului
- creștere a satisfacției medicului de la rezultatul interacțiunii cu un pacient concret, dar și din practicarea nemijlocită a profesiei.
- reducere a plîngerilor de malpraxis,

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

- reducere a costurilor pentru sănătate, etc.

Obiectivele de bază ale comunicării dintre medic și pacient

- Colectarea informației despre pacient: date medicale și psiho-sociale necesare pentru realizarea obiectivelor de la rezultatul interacțiunii cu un pacient concret, dar și din obiectivele profesiei și, anume, promovarea sănătății sau stării de bine a acestuia;
- Realizarea obligatiilor morale și legale in raport cu pacientul, in special satisfacerea așteptărilor acestuia și respectarea drepturilor fundamentale ;
- Asigurarea pacientului și familiei acestuia ,cu acea informație de care ei au nevoie pentru a înțelege, pe câtde bine posibil, starea sau experienta prin care trec;
- Asigurarea pacientului și familiei cu informatia necesară pentru participarea in luarea deciziilor adecvate/dorite cu privire la tratament.

In contextul actului medical, procesul comunicării este, nu doar un act de transmitere a unor informații, dar și o condiție pentru respectarea drepturilor pacientului.

Prin procesul de consiliere și comunicare cu pacientul se presupune respectarea unui șir de drepturi și anume:

- dreptul la acces de servicii și informații fără discriminare,
- dreptul de a fi informat și de a consimți,
- dreptul la alegere,
- dreptul de a fi respectată confidențialitatea
- dreptul de a manifesta nemulțumirea cu privire la calitatea serviciilor sau a asistenței primite.

Modalitatea de comunicare și consiliere:

Pentru a menținerea unei stări psihoemoționale mai bune a bolnavului, lucrătorul medical, pe lângă faptul că își va exercita obligațiile pentru tratament, va trebui să aplice cu iscusință abilitățile de

comunicare. Lucrătorul medical trebuie să aibă răbdare să asculte pacientul, creînd un climat psihologic binevoitor. Scopul consilierii este de a ajuta pacientul să identifice necesitățile ce vizează

propria sănătate și să aleagă metoda corectă de diagnostic și tratament.

Identificarea percepției pacientului:

"Ce va adus aici astăzi?". in cazul bolii cronice, un pacient poate alege să fie văzut din mai multe

motive posibile: simptomele sunt mai grave, stresul psihologic major etc. Cunoașterea motivului

vizitei poate schimba continutul și directia consultului.

"Ce credeți ce aveți?" Pacienții au anumite concepte sau "scheme" care sunt personale, familiale

sau culturale. inainte de a demăra un proces de educare in acest sens, este nevoie ca aceste

concepte să fie înțelese și acceptate de către medic.

"Ce griji sau preocupări aveți?" Pacienții pot evita să spună, de exemplu, că se tem de cancer sau

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

că un membru apropiat al familiei a murit din cauza aceleiași boli. Oferindu-i ocazia de a-și

exprima preocupările, îl facem pe pacient mai receptiv la informația pe care medicul ar putea-o

furniza în această privință.

"Ce credeți că pot face pentru a vă ajuta?" Este un lucru comun și deosebit de frecvent ca pacienții

să fie nemulțumiți după câteva luni de îngrijire, deoarece așteptările lor nu au fost îndeplinite. Un

pacient cu o boală cronică poate veni la medic în așteptarea vindecării, pe când medicul vede situația ca pe o problemă de gestionare a simptomelor. În acest context, dacă diferențele de așteptări sunt discutate la prima vizită, atunci se poate ajunge la un plan comun, reciproc acceptat de tratament.

Educarea pacientului

Educația ar trebui să fie un proces interactiv, aceasta implică mai multe etape:

- stimularea înțelegerii pacientului,
- abordarea înțelegerilor,
- furnizarea de informații care sunt în concordanță cu cadrul de referință al pacientului sau bazate pe cunoștințele lui,
- verificarea înțelegerii pacientului cu privire la ceea ce s-a discutat,
- întimpinati și salutați primul beneficiar al serviciilor de sănătate,
- Salutul trebuie să fie deschis și sincer, privind-l în față pe pacient, stabiliți contactul vizual, zîmbiți, dacă este cazul. Salutul și zîmbetul din primele 20 de secunde vă vor ajuta să stabiliți o

atmosferă plăcută pe perioada consilierii.

- Oferiți-i toată atenția. Dacă sunteți ocupat pe moment, cereți-vă scuze și rugați-l să aștepte puțin, deși este recomandabil să lăsați la o parte alte activități. Deci, nu este bine să completați diferite acte, să vorbiți la telefon sau să discutați cu alte persoane în timp ce aveți în birou un pacient. Fiți amabil, prietenos și respectuos.

- întrebați-l cum îi puteți fi de ajutor. Țineți minte că într-o ședință de consiliere puteți rezolva cel mult o problemă. Dacă nu sunteți persoana competentă pentru rezolvarea problemei în cauză,

recomandați-i alt specialist.

Rezumarea discuției.

- Se vor rezuma motivele de îngrijorare.
- Se va oferi posibilitatea ca pacienții și familia să adreseze întrebări.
- Se va menține speranța.

Formulări posibile:

Ați înțeles totul corect? Nu ați scăpat nimic? Este ceva ce nu ați înțeles și despre care ați dori să vorbiți? Vom face tot posibilul să vă ajutăm. Ce ați zice dacă am întocmi acum un plan după care ne-am conduce în tratamentul dumneavoastră?

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

La următoarea întâlnire, mulți dintre pacienți și familiile lor, necesită o reluare a comunicării veștilor proaste pentru o înțelegere completă a situației medicale

Planificarea și organizarea etapelor următoare.

La această etapă medicul trebuie:

- Să stabilească un plan pentru viitor (de exemplu: colectarea unor informații suplimentare sau efectuarea unor investigații)
- planul operațional va cuprinde lista problemelor care pot fi influențate, în ordinea priorităților stabilite de pacient (identificarea nevoilor).
- Să discute planul de tratament al simptomelor prezente.
- Să discute despre potențialele surse de suport psihoemoțional, social, spiritual (ex.: membri ai familiei, asistent social, grupuri de suport, psiholog, hospice etc.).
- Să fixeze o întâlnire viitoare.

Comunicarea prognosticului nefavorabil

După aflarea diagnosticului, mulți dintre pacienți doresc să cunoască prognosticul pentru:

- a lua deciziile pentru tratament
- a planifica viitorul
- a verifica dacă boala este serioasă

Înainte de a oferi informația cu privire la prognostic, este recomandabil de a explora motivele ce stau în spatele dorinței pacientului de a cunoaște prognosticul.

Întrebări posibile:

- .Ce credeți/așteptați/sperați să se întâmple?
- . Cat de specific/detaaliat doriți să fiu?

Persoanele, care doresc să știe despre prognostic pentru a-și planifica viața, au nevoie de informații mai detaliate. Iar cei care întrebă din teamă pentru viitor, vor fi satisfăcuți de generalități.

Prognosticul nu trebuie să conțină date definitive. Se va face referire de la zile la săptămâni, de la săptămâni la luni, de la luni la ani. Sarcina unei asemenea abordări este de a nu da speranțe false cuprivire la durata vieții, pe de o parte, iar pe de alta, de a nu favoriza dezamăgiri sau frustrări legate de nerealizarea prognosticului.

Enunțuri posibile:

„Nu aș putea să vă spun cu certitudine cât timp mai aveți. Pot să vă spun doar că este vorba de luni și ani. Treizeci de procente dintre persoanele cu această patologie trăiesc în jur de 3 ani, jumătate – 6 luni. Putem face doar niște presupozitii în bazaceea ce li s-a întâmplat altora. Dar tot impulsul putem avea parte de surprize”.

Relația asistent-pacient trebuie să fie în concordanță cu starea actuală, cu posibilitățile lui de înțelegere și asociate cu elemente de sprijin pentru a influența pozitiv evoluția bolii sale.

Relația

asistent-pacient va fi de acceptare reciprocă, o atitudine de respect, căldură și înțelegere empatică.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

fata de pacient. Educarea pacientului/aparținătorilor contribuie la prevenirea riscului cu medicația (comunicarea informațiilor legate de medicație în vederea prevenirii riscurilor terapeutice. Rezultatul

evaluării pacientului este comunicat acestuia sau aparținătorilor după caz.

Planul de management al cazului este comunicat pacientului, aparținătorului și personalului implicat în aplicare, fiind accesibil acestuia pe toată durata spitalizării. Comunicarea echipei

medicale cu pacientul/familia/aparținătorii este importantă și parte a îngrijirii paliative. Personalul medical comunică cu familia/aparținătorii respectând opțiunile exprimate și asumate de către pacientul cu nevoi de îngrijiri paliative. Acesta decide dacă și se comunică evaluția bolii sau indica

aparținătorul/familia după caz. în cazul pacienților în care nu este posibilă o comunicare (intubație, mască de oxigen, prescripție de a nu vorbi), se poate utiliza un caiet de sprijin în comunicare care să conțină fotografii și pictograme care să poată fi înțelese de pacientul care nu poate comunica.

Pentru pacienții cu deficiențe de auz/vedere/vorbire internați în cadrul spitalului se va asigura personal specializat în limbajul mimico-gestual, dacă nu este așa persoană în instituție atunci

comunică cu reprezentantul său legal sau prin intermediul desenelor, semnelor, pictogramelor, pentru a facilita comunicarea cu pacientul. Este important să găsim alternative de comunicare cu pacientul.

Pentru pacienții alolingvi, comunicarea se face într-o limbă de circulație internațională sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare (traducător, desene, limbajul semnelor, pictograme, utilizarea tehnologiilor informaționale, etc).

Pentru pacienții în stare terminală este importantă pregătirea familiei în legătură cu severitatea situației, pregătirea planului de îngrijire și discutarea acestuia cu pacientul și aparținătorii, comunicarea este importantă să se facă în mod clar, astfel ca la notarea în foaia de evoluție să se consențimeze faptul că pacientul este în stare terminală și nu la modul general. »prognosticul este prost". De asemenea este importantă comunicarea în vederea sprijinirii nevoilor spirituale/religioase.

Notă: Este importantă și comunicarea între asistenta medicală-asistenta medicală; asistenta medicală-pacient; asistenta medicală - ruda bolnavului; asistenta medicală-medic; medic-medic; medic bolnav; medic - ruda bolnavului.

Comunicarea cu pacienții a infermierei/ingrijitoarei de curățenie, se face doar în legătură cu sarcinile acestora, nu sunt abilitați să dea informații despre starea de sănătate a pacienților, în relația cu pacientul este nevoie de răbdare, adresarea unor întrebări scurte și cât mai simple.

Comunicarea cu pacienții a personalului nemedical se face în limitele competenței acestora, asigurând informațiile corecte și complete față de cerințele acestora.

Comunicarea situațiilor de conflict

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

Conflictul este o parte indispensabilă a existenței umane, derivat din diversitatea naturală, psihoemoțională și socială a oamenilor. El se referă la dezacorduri și neînțelegerile care pot să apară între oameni în procesul interacțiunilor lor. Conflictul de obicei debută atunci când o parte percepe că cealaltă parte a fost frustrantă în raport cu ea. Relația dintre medic și pacient fiind o relație interumană, de asemenea, nu poate fi scutită de situații conflictuale. În activitatea medicală conflictele pot varia de la dezacorduri ușoare la marile controverse, care pot duce la litigii sau violențe. Conflictele pot avea efecte negative asupra eficienței activității medicale și îngrijirii pacienților. De aceea, este nevoie de măsuri de prevenire a lor și tactici de soluționare a lor, atunci când ele sunt inevitabile sau în derulare.

Informații care pot fi transmise de către medici în comunicarea cu aparținătorii:

- informații cu caracter medical:
- starea pacientului, tratamentul aplicat, investigații propuse, alternative de tratament,
- nevoi speciale de îngrijire, nevoia de a fi însoțit etc - cu acordul pacientului
- momentul externării - cu acordul pacientului
- transfer în alte unități de rang superior - cu acordul pacientului
- decesul pacientului

Informații care pot fi transmise de către asistenți în comunicarea cu aparținătorii:

- Dacă pacientul este internat în sau nu - cu acordul pacientului,
- Starea generală a pacientului, fără detalii medicale - cu acordul pacientului:
- dacă pacientul are nevoie de obiecte de uz personal de acasă...etc

Comunicare cu aparținătorii în situațiile de deces a pacientului

În cazul decesului pacientului, asistenta medicală are responsabilitatea de a anunța medicul curant, medicul șef de secție/ medic de gardă: medicul curant sau medicul de gardă care constată decesul consemnează în FMBS data și ora decesului, precum și ora la care au fost anunțați telefonic aparținătorii. (conform procedurii).

Limita de competență a personalului în domeniul comunicării cu mass-media: Nici un reprezentant al mass-media nu are voie să pătrundă în incinta spitalului, decât cu acordul conducerii, în urma unei solicitări scrise sau telefonice și cu permis de vizitare.

Reprezentanții mass-media vor fi pe parcursul vizitei însoțiți de un reprezentant al spitalului permanent. Accesul în secțiile spitalului va fi restricționat și acordat doar cu avizul medicului șef.

Legătura dintre spital și mass media este asigurată de purtătorul de cuvânt al spitalului, desemnat prin decizie. Întregul personal medical și auxiliar are obligația de a asigura pastrarea anonimatului pacientului și a confidențialității acestuia privind internarea și tratamentul (în absența unui consimțământ scris privind opusul celor de mai sus), în relația cu mass-media. Medicii vor da informații doar în ceea ce privește diagnosticul, prognosticul și evoluția bolii. Asistenții medicali pot da relații numai cu privire la procedurile de îngrijire. Personalul auxiliar (infermiere, îngrijitoare) nu este abilitat să dea relații de orice natură.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Comunicarea și consilierea pacienților	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 6	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

9. Resurse necesare

Resurse umane: personal medical superior

Resurse nemateriale: instruirea educarea și formarea profesională continuă.

Responsabilități :

șefii secție:

coordonează și evaluează aplicarea procedurii în practică de către personalul medical din subordine;

Medicul curant, specialist:

aplica în practică procedura dată.

Asistent șef secție

aplică și urmărește aplicarea prevederilor prezentei proceduri

Asistent medical

aplica prevederile prezentei proceduri

10. Anexe, înregistrări, arhivări