

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE COMUNICARE CU PACIENȚII ALOLINGVI</b>	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 08	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

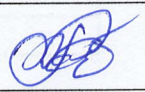
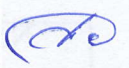
**APROBAT**  
 Ordin  
 nr. MAGNIFIC / 2026  
 Directoare Gutu Alina



## PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE COMUNICARE CU PACIENȚII ALOLINGVI

### PO-08

#### 1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

Nr.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Pintea Ecaterina	Medic specialist	14.01.2026	
1.2	Aprobat	Guțu Alina	Administrator	14.01.2026	

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

Nr.	Scorul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume Prenume	Data primirii	Semnătura
3.1	Aplicare						

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE COMUNICARE CU PACIENȚII ALOLINGVI</b>	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 08	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

#### 4. Scopul procedurii.

Asigurarea unei comunicări eficiente și accesibile cu pacienții alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire pentru a garanta drepturile acestora la informații și servicii medicale de calitate.

#### 5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Această procedură se aplică tuturor angajaților din cadrul instituției medicale “Magnific Medbeauty” SRL, care interacționează cu pacienți alolingvi și a celor cu deficiențe de auz/văz/vorbire.

#### 6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

6.1. Legea ocrotirii sanataii, nr .411 -XIII din 28.03.1995, cu modificarile și completările ulterioare.

6.2. Legea privind evaluarea și acreditarea în sanatare, nr.552-XV din 18.10.2001, cu modificarile și completările ulterioare.

6.3. Legea cu privire la drepturile și responsabilitatile pacientului, nr.263-XIV din 27.10.2005, cu modificarile ulterioare.

6.4. Ordinul MS nr.828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidenta medicala primara”.

6.5. Ordinul MS nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calitatii serviciilor medicale in institutiile medico sanitare”.

6.6. Ordinul MS nr.303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informatia privind propriile date medicale și lista interventiilor medicale care necesitii perfectarea acordului informat” .

6.7. Standarde medicale

#### 7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

##### 7.1. Definiții ale termenilor:

Nr.	Ediția/ revizia	Componenta revizuită (capitol,pagina, alineat)	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției/reviziei
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			

Nr. crt.	Termenul	Definiția si/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	<b>Beneficiar alolingv</b>	Persoane care nu vorbesc limba oficială (română) și care necesită servicii medicale.
2	<b>Servicii de traducere</b>	Activități menite să faciliteze comunicarea între personalul medical și pacienți în limba dorită de aceștia.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE COMUNICARE CU PACIENȚII ALOLINGVI</b>	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 08	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

3	<b>Limbaj braille</b>	Alfabetul Braille este folosit de persoanele cu deficiențe de vedere. Literele sunt compuse din puncte ieșite în relief care pot fi simțite cu ajutorul degetelor. Literele de la A la Z au fiecare semne corespunzătoare în Braille
4	<b>Interpret</b>	Persoană care traduce verbal, pe loc, ceea ce spune cineva în altă limbă sau limbaj (ex.: limbajul braille) mijlocind astfel înțelegerea dintre două sau mai multe persoane
5	<b>Proces</b>	Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire.
6	<b>Procedura</b>	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării Activității, cu privire la aspectul procesual.
7	<b>Ediție a unei proceduri operationale</b>	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operationale, aprobată și difuzată.

## 7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.2.	FM	Fișa medicală

## 8. Descrierea prezentei proceduri operaționale

### Responsabil de proces:

- Echipa de proces – Registratorul, medicul, asistenții medicali

### Registratorul :

- Identifică limba de comunicare a pacienților la internare.
- Solicită la necesitate asistența persoanelor care posedă limba respectivă din anexa la prezenta PO.
- Notează în FM limba vorbită de pacient și datele de contact a persoanei care posedă limba respectivă.
- Informează medicul despre prezența unui pacient alolingv.

### Medicul:

- În caz că nu posedă limba vorbită de pacient invită pentru asistență la comunicarea cu pacientul a persoanei care posedă limba respectivă.

### În sensul acestui regulament se vor identifica 3 grupuri de pacienți:

1. Pacienți alolingvi care pot utiliza limba rusă pentru comunicare;
2. Pacienți alolingvi care pot utiliza limba engleză pentru comunicare;

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE COMUNICARE CU PACIENȚII ALOLINGVI</b>	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 08	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

3. Pacienți alolingvi care pot utiliza altă limbă pentru comunicare.

### Identificarea limbii de comunicare a pacienților la adresare

Responsabilitatea de identificare a limbii de comunicare a pacienților este atribuită registratorului. În acest context, conversația va fi inițiată în limba română, iar în caz de neînțelegere se va recurge la următoarele întrebări:

1. Вы говорите по русски?

În cazul răspunsului afirmativ, se va continua conversația în limba rusă.

2. În caz de neînțelegere se va recurge la: „Do you speak English?”

3. În cazul răspunsului „Yes” sau „a little” se va invita persoana care posedă limba engleză din anexa la prezenta procedură.

4. În cazul în care persoanele se referă la categoria 3, se vor întreprinde măsuri pentru identificarea limbii vorbite de pacient și se va invita persoana care posedă limba respectivă din anexa la prezenta procedură.

5. Registratorul va nota în FM limba vorbită de pacient și datele de contact a persoanei care posedă limba respectivă și va informa medicul despre prezența unui pacient alolingv.

Angajații SRL Magnific MedBeauty posedă limba rusă, engleză, franceză:

Limba engleză – Burdian Reghina

Limba franceză – Bujor Lilia

Limba rusă – toti angajatii

### 8.1. Comunicarea cu pacienții alolingvi

Comunicarea eficientă în instituția medicală cu pacienți alolingvi, cu deficiențe de auz, văz sau vorbire reprezintă o provocare semnificativă, având în vedere importanța acordului informat și respectarea dreptului pacienților de a refuza intervențiile. În acest context, este esențial ca personalul medical să adopte metode de comunicare adecvate, relevante pentru toate categoriile de beneficiari pentru a asigura înțelegerea clară a informațiilor medicale și a drepturilor pacientului.

La primirea pacientului, personalul medical va întreba despre limba de comunicare preferată de acesta. Pentru pacienții care nu vorbesc limba predominantă în instituția medicală, se recomandă folosirea unui **interpret** sau a unor instrumente de traducere medicală. Interpretul poate fi prezent fizic sau poate fi apelat prin intermediul tehnologiilor informaționale, se va utiliza tehnologia (aplicații de traducere) atunci când este disponibilă. Toate informațiile medicale vor fi traduse în limba pacientului, asigurându-se că sunt clare și ușor de înțeles.

În plus, este important ca personalul medical să utilizeze **limbajul simplificat** și să fie deschis la întrebările pacienților, explicându-le clar și în mod repetat orice procedură sau tratament propus.

### 8.2. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de auz

Pentru pacienții cu deficiențe de auz, poate fi necesar să se folosească **interpreți în limbajul semnelor** sau **dispozitive de amplificare a sunetului**. Ca și alternativă pot fi utilizate mesajele scrise clare și concise pe hârtie sau pe un dispozitiv media (telefon, calculator). De asemenea, personalul medical trebuie să fie răbdător și să verifice constant înțelegerea pacientului, asigurându-se că acesta este informat corect despre proceduri și tratamente.

### 8.3. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de văz

Pentru pacienții cu deficiențe de văz, personalul medical trebuie să descrie verbal, cu claritate procedurile și să le furnizeze informațiile într-un format accesibil, precum fișe în **braille** sau

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE COMUNICARE CU PACIENȚII ALOLINGVI</b>	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 08	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

informații citite cu voce tare. În plus, aplicațiile sau dispozitivele mobile care oferă funcții de accesibilitate (de exemplu, cititoare de ecran) pot fi folosite pentru a facilita accesul la informații.

#### 8.4. Comunicarea cu pacienții cu deficiențe de vorbire

Pacienții cu deficiențe de vorbire pot avea nevoie de ajutor pentru a se exprima, prin utilizarea unor **aplicații de comunicare asistivă** sau dispozitive care permit scrierea rapidă a informațiilor. În unele cazuri, semnele și gesturile pot fi utilizate pentru a sprijini înțelegerea reciprocă. Este important ca personalul medical să fie răbdător și să asigure o atmosferă de susținere, pentru a reduce stresul pacientului.

#### 8.5. Acordul informat

Indiferent de condițiile de comunicare, pacienții au dreptul la un **acord informat** înainte de orice intervenție medicală. Acest acord presupune ca pacientul să înțeleagă riscurile, beneficiile și alternativele tratamentului propus, precum și posibilele consecințe ale refuzului tratamentului. Informarea pacientului despre regulamentul institutiei si despre metodele si mijloacele de diagnosticare si tratament se consemneaza în scris.

*Consimțământul pacientului* este necesar pentru orice prestație medicală propusă (profilactică, diagnostică, terapeutică, recuperatorie). Consimțământul pacientului la intervenția medicală se perfectează pe formularul tipizat conform anexei la OMS 303/2010 și prin înscrierea în fișa medicală, cu semnarea obligatorie de către pacient sau reprezentantul său legal (ruda apropiată) și medic.

Dacă pacientul are mai puțin de 18 ani, consimțământul este dat de reprezentantul său legal. Pentru intervențiile medicale cu risc (caracter invaziv sau chirurgical), se perfectează obligatoriu în forma scrisă *Acordul informat*.

Acordul informat trebuie să conțină în mod obligatoriu informația, expusă într-o formă accesibilă pentru pacient, cu privire la scopul, efectul scontat, metodele intervenției medicale, riscul potențial legat de ea, posibilele consecințe medico-sociale, psihologice, economice etc., precum și privind variantele alternative de tratament și îngrijire medicală.

*Acordul informat pentru pacienți alolingvi* poate fi dificil de obținut fără un interpret care să asigure traducerea corectă a informațiilor esențiale.

*Pentru pacienții cu deficiențe de auz, văz sau vorbire*, procesul de obținere a acordului trebuie să fie adaptat nevoilor acestora. De exemplu, documentele scrise, ghiduri audio sau asistență din partea unui interpret sunt soluții care pot ajuta la înțelegerea deplină a opțiunilor disponibile.

Pacientul sau reprezentatul sau legal (ruda apropiată) are dreptul de a renunța la intervenția medicală sau de a cere încetarea ei la orice etapă, cu excepția cazurilor prevăzute de art.6 din „Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului”, cu asumarea responsabilității pentru o atare decizie.

#### Resurse necesare în procesul de elaborare și implementare a procedurilor:

**8.6. Resurse materiale:** birotică, linii telefonice, materiale informatice (computere, imprimante, acces la baze de date și la internet), publicații de specialitate (ghiduri practice, protocoale clinice, standarde medicale, monitorul oficial, nomenclatoare etc.).

<b>Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE COMUNICARE CU PACIENȚII ALOLINGVI</b>	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
		Revizia: 1 Nr. de ex. 1
	Cod: P.O. 08	Exemplar nr.: 1

**8.7. Resurse umane:**

- persoanele desemnate prin ordin, emis de către Conducător, ca responsabile de implementarea procesului de procedurare la nivelul fiecărei structuri/subdiviziuni/secții la nivelul IMS;
- persoanele care în contextul sarcinilor de serviciu, sunt implicate în activitățile specifice, ce fac obiectul procedurilor operaționale (personalul operațional – de execuție, de la nivelul fiecărei structuri/subdiviziuni/secții).

**8.8. Resurse financiare:** sunt reprezentate în primul rând de cheltuielile necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.