

**OFICIUL
AVOCATULUI POPORULUI**



**avocatul
poporului**
OMBUDSMAN

**DREPTUL DE A FI
INFORMAT CORECT**

CARTA EUROPEANĂ A DREPTURILOR PACIENȚILOR PREVEDE

14 DREPTURI ALE PACIENTULUI

- 1. DREPTUL LA CONȘIȚĂMÂNT INFORMAT**
- 2. DREPTUL DE A FI INFORMAT CORECT**
- 3. DREPTUL LA MĂSURI PREVENTIVE**
- 4. DREPTUL LA ACCESIBILITATE**
- 5. DREPTUL LA ALEGERE LIBERĂ**
- 6. DREPTUL LA RESPECTUL INTIMITĂȚII
ȘI LA CONFIDENȚIALITATE**
- 7. DREPTUL LA RESPECT PENTRU TIMPUL
PACIENTULUI**
- 8. DREPTUL LA RESPECTAREA STANDARDELOR
DE CALITATE**
- 9. DREPTUL LA SIGURANȚĂ**
- 10. DREPTUL LA INOVAȚIE**
- 11. DREPTUL LA EVITAREA SUFERINȚELOR
ȘI DURERII CARE NU SUNT JUSTIFICATE**
- 12. DREPTUL LA TRATAMENT PERSONALIZAT**
- 13. DREPTUL DE A-ȘI MANIFESTA NEMULȚUMIREA**
- 14. DREPTUL DE A FI COMPENSAT**

Informații detaliate despre fiecare drept al pacientului
pot fi găsite pe pagina web ombudsman.md.

Pacientul este atât persoana afectată de boală, cât și cea sănătoasă care utilizează sau are nevoie de servicii de sănătate, sau care participă voluntar în calitate de subiect uman la cercetări biomedicale.

Unul dintre drepturile de bază ale pacientului este dreptul la informarea deplină și corectă.

Înainte de a-ți solicita consimțământul/acordul pentru o procedură, intervenție, tratament sau orice altă manipulare, lucrătorul medical are obligația să te informeze în volum deplin și corect despre mai multe lucruri care țin direct de sănătatea ta.

În calitate de pacient, ai dreptul să primești toate informațiile:

- referitoare la starea ta de sănătate,
- despre intervenția medicală propusă,
- cu privire la riscurile și beneficiile potențiale ale fiecărei proceduri,
- despre efectele posibile ale refuzului tratamentului,
- despre alternativele existente,
- referitor la pronosticul și alte informații cu caracter medical,
- despre serviciile de sănătate,
- despre modalitatea în care te poți folosi de serviciile de sănătate,
- despre tot ce îți poate oferi cercetarea științifică și inovația tehnologică,
- asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate,
- asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecti pe durata spitalizării, dacă ești internat.

Atenție! Informația trebuie să fie prezentată de către lucrătorii medicali în măsura posesării de către pacient a cunoștințelor în domeniul sănătății, luând în considerare starea individuală, limba, vârsta, înțelegerea, abilitățile și cultura acestuia. În cazul în care pacientul nu cunoaște limba sau are deficiențe de ordin auditiv sau vizual, instituția medicală caută o cale de soluționare a problemei: traducător sau altă formă de comunicare.

Pe toată perioada aflării în instituția medico-sanitară, pacientul este informat despre: **identitatea, statutul și experiența**

profesională a specialiștilor medicali care nemijlocit se ocupă de el și îl îngrijesc, aceștia fiind obligați să poarte un ecuson cu specificarea numelui, specialității și funcției deținute.

În calitate de pacient, mai ai dreptul:

- să cunoști situația obiectivă despre starea ta de sănătate, în timpul examenului medical și pe parcursul tratamentului;
- să consulți datele obiective, înscrise în fișa de observație medicală sau în alte documente care te privesc;
- să fii informat despre diagnosticul, prognosticul și mersul tratamentului;
- despre recomandările profilactice existente;
- să cunoști despre procedurile medicale ce ți se aplică, despre riscul lor;
- despre potențialul și eficacitatea terapeutică, despre metodele alternative disponibile;
- să fii informat despre identitatea și statutul profesional al furnizorilor de servicii de sănătate;
- să soliciți și să primești, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, al diagnosticului, al tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.

Informațiile medicale se prezintă pacientului personal, iar pentru persoanele care nu au atins vârsta de 18 ani și cele declarate incapabile sau cu capacitate de exercițiu limitată – reprezentanților lor legali (rudelor apropiate), informând concomitent pacientul în măsura adecvată capacității lui de exercițiu.

Pacientul are dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.

IMPORTANT! Pacientul are dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat în cazul în care informațiile prezentate de către medic i-ar cauza suferință.

Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.

Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, despre diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.

Pacientul sau persoana desemnată în mod expres de acesta, are dreptul să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, al diagnosticului, al tratamentului, al îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării și, la cerere, o copie a înregistrărilor investigațiilor de înaltă performanță, o singură dată.

Cine asigură dreptul pacientului la informare?

- Instituțiile medico-sanitare și farmaceutice;
- Compania Națională de Asigurări în Medicină și agențiile sale teritoriale;
- Personalul medico – sanitar care participă la tratamentul pacientului sau care l-a antrenat în cercetarea biomedicală (studiul clinic), în măsura competenței funcției deținute.

Informațiile care se prezintă pacientului în modul stabilit de legislație:

- volumul serviciilor de sănătate,
- tipurile serviciilor de sănătate,
- condițiile acordării serviciilor de sănătate,
- nivelul de acreditare a instituției medico-sanitare,
- licența și calificarea personalului angajat în prestarea serviciilor de sănătate.

Prestatorii de servicii de sănătate asigură accesul nelimitat al pacientului, al reprezentantului său legal (al rudei apropiate)

- la informația privind datele medicale ale pacientului,
- la rezultatele și la dosarele cu investigații,
- la tratamentele și îngrijirile primite,
- cu eliberarea unui rezumat în scris la externare.

Poți obține **copie** oricărei părți din propriile date și dosare medicale în modul stabilit de Ministerul Sănătății, adică adresând o cerere scrisă pe numele conducerii instituției medicale.

Informațiile despre drepturile și responsabilitățile pacientului în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală trebuie să-ți fie prezentate de Compania Națională de Asigurări în Medicină și agențiile sale teritoriale, în modul stabilit de legislație.

Unde te poți adresa dacă a fost încălcat dreptul tău de a fi informat corect

- PASUL 1**
- Dacă lucrătorul medical nu te-a informat în volum deplin și nu ți-a solicitat acordul pentru procedura, intervenția sau tratamentul medical;
 - Nu ai avut acces la dosarul tău medical;
 - La solicitarea ta, lucrătorii medicali nu ți-au prezentat informația deplină în ce privește starea ta de sănătate și condițiile de asigurare a stării de sănătate;
 - Nu ți s-a solicitat consimțământul pentru serviciul medical;
 - Nu ai fost informat despre riscurile pe care le implică intervenția medicală;
 - Nu ai fost informat privind procedurile medicale ce ți se aplică, despre riscul acestora și eficacitatea lor terapeutică;
 - Informația cu caracter medical nu ți-a fost prezentată într-un limbaj clar, respectuos și accesibil;
 - Nu ai beneficiat de asistență medicală egală și în deplin volum;
 - Nu ți s-a respectat intimitatea și confidențialitatea datelor cu caracter medical.

Scrive o plângere pe numele șefului instituției (centrului medicilor de familie, spitalului, centrului de investigații etc.)

- PASUL 2** Dacă nu au fost luate măsuri sau nu ești mulțumit de rezultatul examinării cererii tale:

Depune o plângere la Ministerul Sănătății la adresa mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, nr. 2 sau online pe www.ms.gov.md.

- PASUL 3** Dacă nu au fost luate măsuri după adresarea ta la Ministerul Sănătății, ai două variante pentru a acționa:

Adresează o plângere la Oficiul Avocatului Poporului:
Adresa: MD - 2069, mun. Chișinău, str. Calea Leșilor, nr. 11/3 sau online pe <https://ombudsman.md/>.

Adresează o cerere de chemare în instanța de judecată.

Varianta adresării la OAP nu exclude dreptul tău de a te adresa în judecată, însă, dacă te adresezi la judecată, nu vei mai putea să te adresezi la OAP, deoarece Avocatul Poporului nu examinează plângerile care sunt obiectul adresării în judecată și sunt puse pe rol, adică se examinează în instanță.