



OFICIUL
AVOCATULUI POPORULUI
(OMBUDSMANULUI)

DREPTUL PACIENTULUI DE A FI INFORMAT



Chișinău * 2015

Prin drepturile pacientului se înțeleg toate posibilitățile de care dispune individul pentru a-și apăra interesele în calitate sa de pacient. Oricărui drept al pacientului îi corespunde o obligație a cuiva (a medicului, a instituției medicale, a autorității publice sau a statului) de a satisface acest drept.

Pacient este nu doar persoana bolnavă, dar și cea sănătoasă care are nevoie sau utilizează servicii de sănătate sau care participă benevol, în calitate de subiect uman, la cercetări biomedicale.

Unul dintre cele mai neglijate drepturi ale pacientului este dreptul la informarea deplină, care include și obligația prestatorului de servicii medicale de a obține consimțământul pacientului pentru intervenția medicală.

DREPTUL PACIENTULUI DE A FI INFORMAT

FIECARE PACIENT ESTE ÎN DREPT:

- ✓ *să cunoască situația obiectivă despre starea sa de sănătate, în timpul examenului medical și pe parcursul tratamentului;*
- ✓ *să consulte datele obiective, înscrise în fișa de observație medicală sau în alte documente, care îl privesc;*
- ✓ *să fie informat despre diagnosticul, prognosticul și mersul tratamentului, despre recomandările profilactice existente;*
- ✓ *să cunoască despre procedurile medicale ce i se aplică, despre riscul lor potențial și eficacitatea terapeutică, despre metodele alternative disponibile;*
- ✓ *să fie informat despre identitatea și statutul profesional al furnizorilor de servicii de sănătate;*
- ✓ *să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.*

Informația trebuie să fie prezentată de către lucrătorii medicali într-o manieră explicită, în măsura posedării de către pacient a

cunoștințelor în domeniul sănătății, luînd în considerare starea individuală, limba, vîrsta, înțelegerea, abilitățile și cultura acestuia.

Fiecare persoană are dreptul să primească toate informațiile referitoare la starea de sănătate, la serviciile de sănătate și modalitatea cum poate să se folosească de ele, precum și la tot ce-i poate oferi cercetarea științifică și inovația tehnologică.

CE POT FACE ATUNCI CÎND MI SE ÎNCALCĂ ACEST DREPT?

Pacientul are dreptul să se plîngă și a-și manifesta nemulțumirea cînd a suferit un prejudiciu sau o leziune în mod nejustificat, precum are și dreptul de a cere explicații.



Pacientul se poate adresa cu o plîngere împotriva acțiunilor prestatorilor serviciilor de sănătate în cazurile în care acțiunile acestora au dus la lezarea drepturilor individuale ale pacientului.

Există două căi de protecție juridică a drepturilor omului:

1. PROTECȚIA EXTRAJUDICIARĂ

Pacienții care consideră că drepturile sale au fost lezate pot depune o petiție la Ministerul Sănătății.

Pe site-ul Ministerului Sănătății (<http://www.ms.gov.md/>) la rubrica Audiența cetățenilor puteți găsi orarul audienței cetățenilor de către conducerea Ministerului Sănătății. Înscrierea solicitanților pentru audiență la ministru și viceministri se efectuează în temeiul cererii depuse în prealabil la cancelaria Ministerului Sănătății (str. V. Alecsandri nr.2, tel. 022-268-818; 022-268-816), prin poștă sau la adresa de e-mail: **audienta@ms.gov.md**.

Informații suplimentare privind organizarea audienței la ministru și viceministri se oferă zilnic de către angajații Serviciului petiții, audiență și secretariat la tel.:

022-268-818;

022-268-816.

Audiența cetățenilor de către conducătorii (adjuncții conducătorilor) subdiviziunilor structurale ale aparatului central al Ministerului Sănătății se efectuează în fiecare zi de marți și joi conform programului de lucru.



2. PROTECȚIA JUDICIARĂ

În cazul în care pacientul nu este satisfăcut de răspunsul sau soluția primită de la Ministerul Sănătății, acesta poate contesta răspunsul în instanța de judecată în baza Legii cu privire la petiționare nr. 190/1994 și a Legii contenciosului administrativ nr. 793/2000.

Pacientul se poate adresa în instanța de judecată pentru a solicita despăgubirea prejudiciului adus, inclusiv cel moral.

Pacienții care nu dispun de mijloace pentru angajarea unui avocat pot să se adreseze pentru asistență juridică garantată de stat la **Oficiul Teritorial al Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat** în jurisdicția căruia se află instituția medicală respectivă.



***În care cazuri vă puteți adresa la
Avocatul Poporului:***

- ✓ Nu ați avut acces la dosarul dumneavoastră medical;
- ✓ La solicitarea Dumneavoastră lucrătorii medicali nu v-au prezentat informația deplină în ce privește starea de sănătate și condițiile de asigurare a stării de sănătate;
- ✓ Nu vi s-a solicitat consimțământul pentru serviciul medical;
- ✓ Nu ați fost informat despre riscurile pe care le implică intervenția medicală;



DREPTUL PACIENTULUI DE A FI INFORMAT

- ✓ Nu ați fost informat privind procedurile medicale ce vi se aplică, despre riscul acestora și eficacitatea terapeutică;
- ✓ Informația despre starea de sănătate, intervenția medicală propusă, inclusiv riscurile și beneficiile potențiale ale fiecărei proceduri, efectele posibile ale refuzului tratamentului, alternativele existente, pronosticul și alte informații cu caracter medical nu v-a fost prezentată într-un limbaj clar, respectuos și accesibil.
- ✓ Nu ați beneficiat de asistență medicală egală și în deplin volum;
- ✓ Nu vi s-a respectat intimitatea și confidențialitatea datelor cu caracter medical;
- ✓ La petiția adresată Ministerului Sănătății nu vi s-a răspuns în timp adecvat, nu ați fost informat despre decizia și măsurile luate pentru soluționarea cazului.





CERINȚELE FAȚĂ DE PLÎNGEREA ADRESATĂ AVOCATULUI POPORULUI

- plîngerea poate fi adresată în termen de un an din ziua încălcării presupuse a dreptului;
- plîngerea trebuie să conțină datele persoanei (nume, prenume, domiciliul, semnătura);
- descrierea succintă a circumstanțelor cauzei, inclusive cine a încălcat dreptul.

Cu aceste și alte probleme vă puteți adresa la Oficiul central al Instituției Ombudsmanului, precum și la reprezentanțele acestea din Bălți, Cahul, Comrat și satul Varnița după cum urmează:

**OFICIUL
AVOCATULUI POPORULUI**

**Republica Moldova,
MD-2012, Chișinău,
str. Sfatul Țării, nr. 16
e-mail: cpdom@mdl.net
Tel: 022 23 48 00,
Fax: 022 22 54 42
web: www.ombudsman.md**

**Date de contact
ale reprezentanțelor
Oficiului Avocatului Poporului**

**Reprezentanța Oficiului Avocatului
Poporului din Bălți**

**municipiul Bălți,
str.Independenței nr.1
Telefon: (+373 231) 2-81-49**

**Reprezentanța Oficiului Avocatului
Poporului din Comrat**

**Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia,
mun.Comrat, Str.Lenin, nr.207
(+373 298) 2-51-05**

**Reprezentanța Oficiului Avocatului
Poporului din Cahul**

**Cahul, Piața Independenței, nr.6
(în sediul Primăriei orașului),
biroul 415 (etajul 4).**

**Vă puteți adresa la Reprezentanță
sunînd la telefonul 0 (299) 2-17-81**

**Reprezentanța Oficiului Avocatului
Poporului din Varnița**

**satul Varnița, raionul Anenii Noi,
str.Tighina, 66;
telefon: (+373) 060002684.**

Informații Utile:

LINIA VERDE A MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII:

0-22-72-10-10

**LINIA VERDE A COMPANIEI NAȚIONALE
DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ:**

0-800-99999

