Anexa nr. 16
la ordinul MS nr. 729 din 04.09.2024

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ

MD 2028, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi 67A, Tel. +373 22 574 501;Fax. +373 22 729 725, https://ansp.md e-mail: office@ansp.gov.md

LISTA DE VERIFICARE
nr.2.1/ANSP
privind protecția consumatorilor în domeniul serviciilor prestate de prestatorii de servicii medicale

I. Numele, prenumele și funcțiile inspectorilor care efectuează controlul:

_____
_____
_____

II. Persoana și obiectul supuse controlului:

Denumirea persoanei

_____

Sediul juridic, cod fiscal

_____
_____

Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia

_____
_____

Unitatea structurală/funcțională supusă controlului (denumirea)

_____

Alte date caracteristice ale unității (după caz) _____

III. Informații despre persoana supusă controlului necesare pentru evaluarea riscurilor:[1]

INFORMAȚII[2]	**Disponibile înainte de efectuarea controlului**	**Verificate (se verifică în timpul controlului)**	**Trebuie corectate (se corectează în timpul controlului sau ulterior)**
Domeniul activității economice			
Data ultimului control			
Veniturile din vânzări (cifra de afaceri)			

[1]În cazul în care tabelul corespunde cu tabelul din alte liste de verificare, utilizate în cadrul aceluiași control, tabelul se completează doar în una dintre listele de verificare utilizate în timpul controlului.
[2] Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului și persoanei supuse controlului.

IV. Lista de întrebări

Nr. d/o	Întrebări	Temeiul normativ	Conformitate			Comentarii	Punctajul* *(doar în cazul unui răspuns negativ)*
			Da	Nu	Nu este cazul		
1.	Este afișat la vedere denumirea persoanei supuse controlului?	art. 33 alin. (14) L105/2003					5
2.	Este afișat la vedere programul de lucru și persoana supusă controlului?	Art. 33 alin. (14) L105/2003					5
3.	Respectă persoana supusă controlului programul de lucru stabilit ?	Art. 33 alin. (14) L105/2003					5
4.	Este afișat la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor?	Art.33 alin.(13); art. 36 alin. (2) lit. h) L105/2003					5
5.	Este afișată la vedere informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă sau a unui alt document care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului?	Art. 33 alin. (13) L105/2003					5
6.	Respectă prestatorul de servicii medicale regulile de gestionare și asigurare a transparenței mijloacelor financiare provenite din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală?	Art. 13 alin.(2) lit. a)-c) L1585/1998					5
7.	Prestatorul de servicii medicale asigură examinarea reclamațiilor prin aplicarea procedurii stabilite, conform prevederilor cadrului normativ?	Art. (10) lit. i) ; lit. j) L105/2003					8
8.	Sunt oferite toate informațiile (inclusiv cele verbale) referitor la serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoțire, precum şi contractele încheiate în limba de stat sau în limba de stat și una din limbile de circulație internațională?	Art. 33 alin. (7) L105/2003					8
9.	Este indicat la vedere și într-o formă clară și explicită tariful serviciului prestat?	Art. 33 alin. (11) L105/2003					10
10.	Sunt respectate bunele practici comerciale în relație cu consumatorii?	Art. 13 L105/2003					15

11.	Este autorizată activitatea angajaților în exercitarea profesiunilor medico-sanitare în baza unei diplome, unui atestat sau certificat eliberat de o instituție de învățământ superior sau mediu de specialitate respectivă din Republica Moldova ori din străinătate?	Art. 8 L411/1995					20
12.	Este prezentă autorizaţia sanitară de funcţionare pentru fiecare adresă de desfăşurare a activităţii medicale, eliberată de ANSP în conformitate cu art. 21 din Legea nr. 10/2009 privind supravegherea de Stat a Sănătăţii Publice?	Pct.4 HG 663/2010 Art. 21 din L 10/2009)					20
13.	Prestatorul de servicii medicale dispune de certificat de acreditare ?	Art. 11 L552/2001					20
14.	Este asigurată instruirea angajaților instituției, cu privire la drepturile fundamentale ale omului, inclusiv drepturile și responsabilitățile pacientului?	Art. 17 L264/2005 Ordin nr. 425/2018					5
15.	Pacientul sau reprezentantul legal al acestuia primește informația cu privire la profilul, volumul, condiţiile, calitatea, costul şi modalitatea de prestare a serviciilor medicale?	Art. 5 lit.g) L263/2005					
16.	În timpul examenului medical şi al tratamentului pacientul este informat, într-un limbaj respectuos, clar și accesibil pacientului, de către prestatorul de servicii medicale, referitor la intervenția medicală propusă, inclusiv la riscurile și beneficiile potențiale ale fiecărei proceduri, efectele posibile ale refuzului tratamentului, alternativele existente, pronosticul și alte informați cu caracter medical?	Art. 5 lit. i) L263/2005					
17.	Este asigurată instruirea personalul medical, cu privire la comunicarea și consilierea pacienților, conform actelor normative?	Art. 17 L264/2005 Ordin nr. 425/2018					5
18.	Este asigurat de către personalul medical educarea pacienților și rudele acestuia implicați în luarea și respectarea deciziilor terapeutice?	Art.17 alin.(1) lit. k) L264/2005					5

19.	Personalul instituției manifestă atitudine imparțială în raport cu pacientul, fără discriminare pe criterii de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinii, apartenență politică sau pe orice alt criteriu, inclusiv în situații excepționale de sănătate publică?	Art.5 lit. b) L263/2005 Art.17 alin.(1) lit. a[1]) L264/2005					5
20.	Prestatorul de servicii medicale asigură obținerea consimțământului informat al pacientului sau a reprezentantului legal, prin aplicarea procedurii stabilite?	Art.5 lit. k) L263/2005 Art. 17 alin.(1) lit. h) L264/2005					5
21.	Consimțământul pacientului la intervenția medicală, inclusiv şi pentru recoltarea, păstrarea şi utilizarea tuturor produselor biologice prelevate din corpul pacientului, este perfectat cu semnarea obligatorie de către pacient şi medicul curant?	Art.5 lit. k) L263/2005 Art. 17 alin.(1) lit. h) L264/2005					
22.	Se respectă perfectarea consimțământului pentru intervenţiile medicale cu risc sporit (caracter invaziv sau chirurgical), prin completarea unui formular special denumit „acord informat” adaptat genului de intervenție?	Art.5 lit. k) L263/2005 Art. 17 alin.(1) lit. h) L264/2005 OMS303/ 2010					10
23.	Se asigură de către prestatorul de servicii medicale gestionarea informației despre starea sănătăţii pacientului, procesul de diagnostic, tratament şi pronostic, precum şi alte date cu caracter personal, prin aplicarea procedurii stabilite, chiar şi după decesul pacientului?	OMS303/ 2010					5
24.	Este creat în cadrul instituției Comitetul de bioetică și deontologie, care activează în conformitate cu actele normative?	Pct. 94-103 HG192/201 7					5

V. Punctajul pentru evaluarea riscului:

Încălcări	**Numărul de întrebări conform clasificării încălcărilor** *(toate întrebările aplicate)*	**Numărul de încălcări constatate în cadrul controlului** *(toate întrebările neconforme)*	**Gradul de conformare conform numărului de încălcări %** *(1-(col 3/col 2) x100%)*	**Ponderea valorică totală conform clasificării încălcărilor** *(suma punctajului tuturor întrebărilor aplicate)*	**Ponderea valorică a încălcărilor constatate în cadrul controlului** *(suma punctajului întrebărilor neconforme)*	**Gradul de conformare conform numărului de încălcări %** *(1-(col 6/col 5) x100%)*
Minore						
Grave						

Foarte grave						
Total						

VI. Ghid privind sistemul de apreciere a întrebărilor:

Clasificarea încălcărilor	Punctajul
Minore	1 – 5
Grave	6 – 10
Foarte grave	11 - 20

VII. Lista actelor normative relevante:

Nr. d/o	Indicativul	Titlul
1.	Legea nr. 105 din 13.03.2003	privind protecția consumatorilor (L105/2003)
2.	Legea Nr. 411 din 28.03.1995	ocrotirii sănătăţii (L411/1995)
3.	Legea Nr. 1585 din 27.02.1998	cu privire la asigurarea obligatorie de asistenţă medicală (L1585/1998)
4.	Legea nr.10 din 03.02.2009	privind supravegherea de stat a sănătăţii publice (L 10/2009)
5.	Legea Nr. 552 din 18.10.2001	privind evaluarea şi acreditarea în sănătate (L552/2001)
6.	Legea nr. 263 din 27.10.2005	cu privire la drepturile şi responsabilităţile pacientului (L263/2005)
7.	Legea Nr. 264 din 27.10.2005	cu privire la exercitarea profesiunii de medic (L264/2005)
8.	Hotărârea Guvernului nr.663 din 23.07.2010	Regulamentul sanitar privind condiţiile de igienă pentru instituţiile medico-sanitare (HG 663/2010)
9.	Hotărârea Guvernului nr. 192 din 24.03.2017	cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical şi al farmacistului (HG192/2017)
10.	Ordin Ministerului Sănătății Nr. 303 din 06.05.2010	cu privire la asigurarea accesului la informaţia privind propriile date medicale şi lista intervenţiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat (OMS303/2010)
11.	Ordin Nr. 425 din 20.03.2018	Cu privire la probarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților

Întocmită la data de ___/_____/ anul 20__

Semnătura inspectorilor prezenți la realizarea controlului:

_____	_____	_____
(Nume, prenume)	*(Semnătura)*	*(Data aducerii la cunoștință)*
_____	_____	_____
(Nume, prenume)	*(Semnătura)*	*(Data aducerii la cunoștință)*