



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN
mun. Chișinău

16 aprilie 2024

Nr. 380

Cu privire la aprobarea Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”

În vederea alinierii la bunele practici internaționale a reglementărilor privind evaluarea rezultatelor acordării asistenței medicale, la care se atribuie și gradul de satisfacție, ca proces al sistemului de management al calității, pentru orientarea activităților pe necesitățile și așteptările pacienților și angajaților din sistemul de sănătate, în temeiul prevederilor Hotărârii Guvernului nr.148/2021 Cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății,

ORDON:

1. Se aprobă Ghidul practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”, conform anexei.
2. Conducătorii prestatorilor de servicii medicale vor organiza implementarea Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” în organizarea proceselor sistemului instituțional de management al calității.
3. Conducătorul Consiliului Național de Evaluare și Acreditare în Sănătate va organiza evaluarea aplicării Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” în cadrul evaluării și acreditării prestatorilor de servicii medicale.
4. Direcția managementul calității serviciilor de sănătate va asigura suportul consultativ-metodic în implementarea Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” în procesele sistemului instituțional de management al calității la nivel de prestatori de servicii medicale.
5. Se abrogă din Regulamentul de Audit medical intern, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr.519 /2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”:
 - schema nr. 2 - Procedura „Chestionarea pacientului”;
 - schema nr. 2 -a Exemplu de Chestionar al pacientului;
 - schema nr. 3 - Exemplu de Chestionar al angajatului instituției.
6. Controlul executării prezentului ordin se atribuie secretarilor de stat.

Ministru

Ala NEMERENCO