



## MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

### ORDIN mun. Chișinău

15 aprilie 2026

Nr. 303

#### **Cu privire la implementarea mecanismelor de responsabilizare socială în sănătate în instituțiile medico-sanitare publice**

În vederea diseminării mecanismelor de responsabilizare socială în sănătate în cadrul proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, 2024 - 2027, parte a Programului „Acoperirea Universală cu Servicii de Sănătate”, implementat de către Crucea Roșie din Elveția în comun cu Banca Mondială și Ministerul Sănătății, în parteneriat cu Asociația Obștească „CASMED” și Asociația Obștească „HOMECARE”, cu susținerea financiară a Guvernului Elveției, în temeiul pct. 9) subpct. 11) din cadrul Hotărârii Guvernului nr.148/2021 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății,

#### **ORDON:**

1. Se desemnează instituțiile medico-sanitare publice în calitate de instituții partenere în cadrul proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, parte a Programului „Acoperirea Universală cu Servicii de Sănătate”, conform anexei.
2. Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice vor asigura:
  - 2.1 implementarea prevederilor prezentului ordin;
  - 2.2 desemnarea prin ordin intern a două persoane în calitate de facilitatori/persoane responsabile pentru coordonarea implementării Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” la nivel de instituție și a activităților aferente acestui proces;
  - 2.3 participarea reprezentanților instituției (din cadrul Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale, Consiliului de administrație, personal medical și nemedical) la activitățile organizate în cadrul proiectului (instruiri, ateliere de lucru, evenimente de promovare, campanii de sensibilizare etc.);
  - 2.3 oferirea suportului necesar și facilitarea comunicării dintre reprezentanții instituției, pacienți și echipa de proiect în vederea bunei desfășurări a activităților;
  - 2.4 implementarea, inclusiv în format digital, a instrumentului de evaluare a gradului de satisfacție, cu recomandarea priorității a utilizării chestionarelor digitale disponibile în aplicația web „VoceaPacientului”;
  - 2.5 coordonarea cu Ministerul Sănătății a materialelor informative diseminate în instituțiile medico-sanitare, în special a celor expuse în spațiile publice ale instituțiilor;
  - 2.6 raportarea trimestrială din partea implementatorului către Ministerul Sănătății a progresului de pilotare și implementare a aplicației web „VoceaPacientului”, inclusiv date privind numărul de chestionare completate, principalele constatări și măsurile întreprinse;
  - 2.7 asigurarea, în cadrul instituției, a unui spațiu corespunzător și vizibil, cu acces la internet/Wi-Fi și energie electrică, pentru instalarea și utilizarea standurilor cu acces la aplicația web „VoceaPacientului”, în condițiile în care proiectul asigură procurarea și instalarea echipamentului (stand și tabletă).

3. Proiectul „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială” va asigura asistență tehnică instituțiilor partenere pentru implementarea cu succes a mecanismelor de responsabilizare socială în sănătate, care include:

3.1 instruirea facilitatorilor/persoanelor responsabile pentru coordonarea implementării la nivel de instituție medico-sanitare a Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”;

3.2 instruirea reprezentanților instituțiilor medico-sanitare pe teme esențiale responsabilizării sociale în sănătate, evaluării satisfacției pacienților și angajaților și alte subiecte de interes (managementul calității serviciilor medicale, comunicarea dintre lucrătorul medical și pacient, gestionarea conflictelor, mecanismele de feedback, elaborarea rapoartelor prietenoase publicului, achiziția medicamentelor, promovarea integrității);

3.3 suport informațional și metodologic instituțiilor medico-sanitare în implementarea și promovarea mecanismelor de responsabilizare socială, inclusiv pentru analiza, interpretare și raportarea datelor colectate de la pacienți privind serviciile primite;

3.4 oferirea, prin concurs, a mini-granturilor pentru implementarea mecanismelor de responsabilizare socială și a măsurilor anticorupție în cadrul instituțiilor medico-sanitare;

3.5 suport consultativ și instruire în baza unor ghiduri (pentru administrator național, instituțional și personal medical) pentru pilotarea aplicației web „VoceaPacientului”, inclusiv asistență tehnică în procesul de colectare, analiză și interpretare a datelor generate de aplicație;

3.6 pilotarea aplicației web „VoceaPacientului” se va desfășura pe o perioadă de 6 luni, urmată de o perioadă de ajustare de 6 luni, după care se va asigura pregătirea documentației necesare, inclusiv drepturile de proprietate intelectuală, pentru transmiterea aplicației către Ministerul Sănătății și instalare pe mediul MCloud al Ministerului Sănătății;

3.7 asigurarea accesului instituțiilor medico-sanitare partenere la rezultatele agregate și rapoartele analitice generate de aplicația web „VoceaPacientului”, pentru facilitarea procesului decizional bazat pe date la nivel de instituție.

4. Direcția managementului calității serviciilor de sănătate, de comun cu Direcția politici în domeniul asistenței medicale spitalicești, Secția politici în domeniul asistenței medicale primare și comunitare, Serviciului tehnologiei informației și comunicațiilor (e-Sănătate) vor acorda suportul consultativ-metodic necesar în vederea implementării prezentului ordin, inclusiv vor monitoriza și coordona diseminarea materialelor informative în instituțiile medico-sanitare, asigurând coerența mesajelor cu politicile ministeriale.

5. Controlul executării prezentului ordin se atribuie Secretarilor de stat.

Ministru



Emil CEBAN

**Lista instituțiilor partenere  
în cadrul proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”**

1.	IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”
2.	IMSP Institutul Mamei și Copilului
3.	IMSP Institutul de Cardiologie
4.	IMSP Institutul Oncologic
5.	IMSP Institutul de pneumologie „Chiril Draganiuc”
6.	IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie
7.	IMSP Spitalul Clinic de Boli Infecțioase „T. Ciorbă”
8.	IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie
9.	IMSP Dispensarul Republican de Narcologie
10.	IMSP Institutul de Neurologie și Neurochirurgie „Diomid Gherman”
11.	IMSP Spitalul Clinic al Ministerului Sănătății
12.	IMSP Institutul de Medicină Urgentă
13.	IMSP Spitalul de Stat
14.	IMSP Spitalul de Psihiatrie, mun. Bălți
15.	IMSP Spitalul de Psihiatrie, or.Orhei
16.	IMSP Spitalul Clinic Municipal „Gheorghe Paladi”
17.	IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfântul Arhanghel Mihail”
18.	IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfânta Treime”
19.	IMSP Spitalul Clinic Municipal nr.4
20.	IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii nr.1
21.	IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii „V. Ignatenco”
22.	IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase de Copii
23.	IMSP Maternitatea Municipală nr. 2
24.	IMSP Spitalul Clinic Municipal de Ftiziopneumologie
25.	IMSP Spitalul Clinic Bălți
26.	Spitalul Raional Anenii Noi
27.	Spitalul Raional Basarabeasca
28.	Spitalul Raional Briceni
29.	Spitalul Raional Cahul
30.	Spitalul Raional Cantemir
31.	Spitalul Raional Călărași
32.	Spitalul Raional Căușeni
33.	Spitalul Raional Cimișlia
34.	Spitalul Raional Criuleni
35.	Spitalul Raional Dondușeni
36.	Spitalul Raional Drochia
37.	Spitalul Raional Edineț
38.	Spitalul Raional Fălești
39.	Spitalul Raional Florești
40.	Spitalul Raional Glodeni
41.	Spitalul Raional Hâncești

42.	Spitalul Cărpineni
43.	Spitalul Raional Ialoveni
44.	Spitalul Raional Leova
45.	Spitalul Raional Nisporeni
46.	Spitalul Raional Ocnîța
47.	Spitalul Raional Orhei
48.	Spitalul Raional Rezina
49.	Spitalul Raional Rîșcani
50.	Spitalul Raional Sângerei
51.	Spitalul Raional Soroca
52.	Spitalul Raional Strășeni
53.	Spitalul Raional Șoldănești
54.	Spitalul Raional Ștefan Vodă
55.	Spitalul Raional Taraclia
56.	Spitalul Raional Telenești
57.	Spitalul Raional Ungheni
58.	Spitalul Raional Comrat
59.	Spitalul Raional Ceadâr-Lunga
60.	Spitalul Raional Vulcănești
61.	IMSP AMT Botanica
62.	IMSP AMT Buiucani
63.	IMSP AMT Centru
64.	IMSP AMT Ciocana
65.	IMSP AMT Rîșcani
66.	Dispensarul Municipal Dermato-Venerologic
67.	Î.M. „Centrul Stomatologic Municipal Chișinău”
68.	Centrul Stomatologic Municipal de Copii Chișinău
69.	Centrul Medicilor de Familie Bălți
70.	Centrul de Sănătate Anenii Noi
71.	Centrul de Sănătate Basarabeasca
72.	Centrul de Sănătate Briceni
73.	Centrul de Sănătate Cahul
74.	Centrul de Sănătate Cantemir
75.	Centrul de Sănătate Călărași
76.	Centrul de Sănătate Căușeni
77.	Centrul de Sănătate Cimișlia
78.	Centrul de Sănătate Criuleni
79.	Centrul de Sănătate Dondușeni
80.	Centrul de Sănătate Drochia „Anatolie Manziuc”
81.	Centrul de Sănătate Dubăsari
82.	Centrul de Sănătate Edineț
83.	Centrul de Sănătate Fălești
84.	Centrul Medicilor de Familie Florești
85.	Centrul de Sănătate Glodeni
86.	Centrul de Sănătate Hîncești

87.	Centrul de Sănătate Ialoveni
88.	Centrul de Sănătate Leova
89.	Centrul de Sănătate Nisporeni
90.	Centrul de Sănătate Ocnița
91.	Centrul de Sănătate Orhei
92.	Centrul de Sănătate Rezina
93.	Centrul de Sănătate Rîșcani
94.	Centrul de Sănătate Sîngerei
95.	Centrul de Sănătate Soroca
96.	Centrul de Sănătate Strășeni
97.	Centrul de Sănătate Șoldănești
98.	Centrul de Sănătate Ștefan-Vodă
99.	Centrul de Sănătate Taraclia
100.	Centrul de Sănătate Telenești
101.	Centrul de Sănătate Ungheni
102.	Centrul de Sănătate Comrat
103.	Centrul de Sănătate Ceadâr-Lunga
104.	Centrul de Sănătate Vulcănești
105.	IMSP „Spitalul Clinic Militar Central al Ministerului Apărării”
106.	Spitalul Ministerului Afacerilor Interne
107.	IP ”Centrul Republican Experimental de Protezare, Ortopedie și Reabilitare”
108.	Secția medicală a Inspectoratului General al Poliției de Frontieră
109.	Întreprinderea de stat „Sanatoriul-preventoriu de bază „Constructorul”