

Compania Națională de Asigurări în Medicină

Copie: Ministerul Sănătății

Copie: Curtea de Conturi a Republicii Moldova

Centrul pentru Politici și Analize în Sănătate (Centrul PAS) prezintă următoarele recomandări la [proiectul-ordinului-ministrului-sanatatii-si-directorului-general-al-companiei-nationale-de-asigurari-in-medicina-privind-aprobarea-regulamentului-cu-privire-la-modul-de-gestionare-si-actualizare-a-listelor-de-asteptare-pentru-tratament-in-cadrul-programelor-de-activitate-spitaliceasca-proteizarea-aparaturii-locomotor-si-tratament-operator-pentru-cataracta](#), elaborat de Compania Națională de Asigurări în Medicină, în comun cu Ministerul Sănătății, la recomandarea Curții de Conturi a Republicii Moldova, care în misiunile sale de audit ***a constatat necesitatea absolută de definire a procedurii privind gestionarea corectă și transparentă a listelor de așteptare.***

I. Cu referire la aspectele generale ale proiectului de act normativ

1.1. Conform notei informative proiectul de act normativ a fost elaborat în scopul *asigurării accesului persoanelor asigurate, în condiții echitabile și transparente, la servicii medicale costisitoare suprasolicitate, inclusiv prin diminuarea timpului de așteptare.* Obiectul principal al acestuia este de a *reglementa procedura de includere, remitere și excludere a pacienților din Listele de așteptare aferente programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor și „Tratament operator pentru cataractă”.* Analizând proiectul de act normativ se evidențiază că în denumirea proiectului de Ordin, în partea dispozitivă a acestuia, în denumirea proiectului Regulamentului și în textul acestuia se utilizează denumirea „Protezarea aparatului locomotor”, cu excepția Anexei nr. 3 la Regulament unde se utilizează denumirea „Protezarea articulațiilor mari”. În acest context, recomandăm uniformizarea denumirii programelor speciale pentru a evita orice interpretare și sugerăm utilizarea acelei denumiri care în viitor va permite includerea în tratament de endoprotezare și a altor articulații (umărului, cotului, gleznei etc.) decât cele de șold și de genunchi.

1.2. Nota informativă la proiectul de act normativ mai stipulează că accesul persoanelor asigurate la serviciile medicale reglementate în Regulament se va efectua în *condiții echitabile și transparente.* Analizând secțiunile **II.** și **III.** din proiectul Regulamentului se constată lipsa unui cadru robust și fiabil în acțiune care să asigure echitatea și transparența, precum și care să evite orice risc de corupție în realizarea procedurilor de întocmire a listelor și de includere a pacienților în Lista de așteptare. Prin urmare,

reglementările din proiectul de act normativ nu conțin elemente clare care ar asigura echitatea și transparența proceselor de îndeplinire a listelor pacienților de către instituțiile medicale teritoriale, precum și a proceselor de includere a pacienților de către CNAM în Listele de așteptare. Termenul de o lună pentru îndeplinirea listelor de către instituțiile medicale teritoriale provoacă riscuri de corupție la îndeplinirea acestora, în special cele legate de poziționarea locului pacientului în listă. Astfel proiectul de act normativ nu asigură certitudine că un pacient identificat de către medicul specialist în primele zile ale lunii se va regăsi în primele rânduri în lista care va fi prezentată la CNAM de către instituția medicală teritorială. De asemenea, nu există siguranță că în procesul includerii pacienților în Lista de așteptare de către CNAM se va asigura echitatea și transparența poziționării pacienților în listă conform poziției din lista care a fost prezentată de instituția medicală teritorială. În același timp, în proiectul de act normativ lipsește abordarea OMS privind *asistența medicală centrată pe persoană*.

În scopul evitării riscurilor de corupție, asigurării echității și transparenței procedurilor de includere a pacienților în Lista de așteptare, de preluare a acestora pentru intervenție și de implementare a recomandării OMS - *asistența medicală centrată pe persoană*, recomandăm modificarea Regulamentului cu scop de a oferi dreptul pacientului să-și aleagă prestatorul de servicii medicale în cadrul Programului special. De asemenea, propunem micșorarea termenului de înregistrare, includere, preluare a pacientului din Lista de așteptare, precum și îmbunătățirea procedurii de informare a pacientului în cadrul acestor procese. Considerăm că micșorarea termenului va elimina riscurile de corupție atât în cadrul prestatorilor de servicii medicale cât și CNAM în procesul îndeplinirii și includerii pacienților în Lista de așteptare și de preluare a acestora pentru intervenție chirurgicală. Tot în acest context, propunem înlocuirea Listelor de pacienți care urmează a fi incluși în Lista de așteptare pentru tratament în cadrul Programelor speciale (anexa nr.3/anexa nr.4), din proiectul de act normativ, pentru completare de către instituțiile medicale teritoriale, cu Cerere pentru tratament în cadrul Programelor speciale (noua redacție a anexei nr.3/anexei nr.4 – recomandate de noi). Cererile urmează a fi completate de către prestatorii de servicii medicale contractați de CNAM pentru realizarea Programelor speciale. La rândul său, CNAM, urmare a verificării statutului de persoană asigurată în sistemul AOAM, va include pacienții în Lista de așteptare respectând ordinea în care au fost completate Cererile și va informa pacientul, ceea ce va elimina riscurile de corupție în poziționarea locului pacientului în Lista de așteptare și va asigura echitatea și transparența gestionării listelor.

În opinia noastră participarea pacientului la completarea Cererii de către prestatorii de servicii medicale, contractați de CNAM pentru realizarea Programelor speciale, va responsabiliza prestatorii de servicii medicale, va asigura respectarea abordării OMS – *asistența medicală centrată pe persoană*, în special prin implicarea pacienților în luarea deciziilor, precum și va asigura transparență în procedura de întocmire și transmite acesteia la CNAM pentru includere în Lista de așteptare. Considerăm necesar că informarea pacientului, de către prestatorul de servicii medicale care a completat Cererea, despre transmiterea Cererii la CNAM, va asigura transparența acestor procese și va îmbunătăți *raportul medic – pacient*. Concomitent, pentru a îmbunătăți transparența, recomandăm ca actul normativ să reglementeze obligativitatea asigurării publicării de către prestatorii de servicii medicale a informației utilitare pentru pacienți despre Programele speciale prestate,

precum și publicarea de către CNAM a informației despre Timpul mediu de așteptare la fiecare prestator de servicii medicale contractat de CNAM pentru programele speciale, ceea ce va împuternici pacientul pentru a lua decizii informate.

1.3. Proiectul de act normativ reglementează modul de gestionare și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament programat în cadrul Programelor speciale specificând doar în secțiunea V. pct.20 din Regulament și în Nota informativă precum că *pacienții cu urgențe medico-chirurgicale, cu indicații pentru intervenții de reluare/revizie beneficiază de tratament operator de urgență/urgență amânată în afara Listelor de așteptare.* În opinia noastră doar norma din secțiunea V. pct.20 din Regulament nu asigură predictibilitate actului normativ, deoarece din denumirea Regulamentului nu este clar dacă acesta este destinat doar pentru pacienții programați. Din aceste considerente, recomandăm completarea denumirii Regulamentului, după cuvintele „pentru tratament,” cu cuvântul „programat”. În același timp, este neapărat necesar să existe o listă de urgențe medico-chirurgicale, cu indicații pentru intervenții de reluare/revizie de tratament operator de urgență, care poate fi aprobată printr-un alt act normativ, ceea ce va asigura claritate și elimina orice interpretări din partea actorilor implicați în acest proces. De exemplu, o diagnoză pentru intervenție chirurgicală de urgență pentru înlocuire articulară ar fi – Fractură a colului femural, S72.0 - Codul ICD-10-AM.

De asemenea, pentru a evita orice interpretări recomandăm ca *Anexa nr.1 și anexa nr.2 la Regulamentul cu privire la modul de gestionare și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament în cadrul programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” și „Tratament operator pentru cataractă”* să includă Codul ICD-10-AM pentru diagnozele menționate în calitate de criterii de includere a pacienților în Lista de așteptare. De exemplu:

Nr. d/o	Cod în conformitate cu ICD-10-AM	Denumirea bolii în conformitate cu ICD-10-AM	Condiții suplimentare
1.	M16	Coxartroza	Gradul III- IV.

1.4. Totodată, din proiectul de act normativ se rezumă că actualmente CNAM nu are creat un sistem informațional automatizat de gestionare a Listelor de așteptare pentru programele de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” și „Tratament operator pentru cataractă”, în special care să permită medicilor specialiști, din cadrul prestatorilor de servicii medicale, să înregistreze Cererea pentru tratament în cadrul Programelor speciale. Astfel, în proiectul de act normativ sunt utilizate o serie de proceduri pe suport de hârtie pentru gestionarea Listelor de așteptare. În opinia noastră crearea unui sistem informațional automatizat pentru gestionarea Listelor de așteptare ar evita activități administrative de rutină atât în rândul prestatorilor de servicii medicale cât și CNAM și ar crește eficiența activității actorilor implicați în gestionarea Listelor de așteptare, precum și satisfacția pacienților de procesul de gestionare a acestora. Dat fiind faptul că CNAM prin acest proiect de act normativ nu instituie un sistem informațional automatizat de gestionare a Listelor de așteptare Centrul PAS vine cu recomandări la proiectul de act normativ fără a

lua în calcul digitalizarea acestui proces în prezent. Cu toate acestea, recomandările noastre la proiectul de act normativ, în special reglementările pentru înaintarea și înregistrarea cererii de includere a pacienților în Listele de așteptare, vor fi benefice pentru crearea unui sistem informațional automatizat de gestionare a Listelor de așteptare.

II. Cu referire la partea dispozitivă a proiectului de Ordin

2.1. Recomandăm la pct. 1. substituirea cuvintelor din paranteze „se anexează” cu cuvintele „Anexa nr. 1”.

2.2. După pct. 1. propunem completarea cu un punct nou după cum urmează:

”2. Prestatorii de servicii medicale, contractați de CNAM pentru efectuarea programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” și/sau „Tratament operator pentru cataractă”, publică pe pagina-web oficială a instituției informația utilitară pentru pacienți despre aceste programe (Anexa nr.2).”

Această normă va permite pacienților să se documenteze mai bine cu privire la asistența medicală în cadrul Programului special oferit de prestatorul de servicii medicale, ceea ce va îmbunătăți informarea pacienților, va asigura transparența în cadrul programului respectiv, inclusiv va contribui la realizarea recomandării OMS privind *asistența medicală centrată pe persoană*.

III. Cu referire la proiectul Regulamentului

3.1. Recomandăm substituirea sintagmei „Aprobat prin Ordinul ministrului sănătății și directorului general al CNAM nr.____ din _____” cu următoarea sintagmă: „Anexa nr.1 la Ordinul ministrului sănătății și directorului general al CNAM nr.____ din _____”.

3.2. La Secțiunea II. propunem ca indicația pentru tratament în cadrul Programului special să fie prescrisă de medicul specialist din cadrul prestatorului de servicii medicale contractat de CNAM pentru efectuarea programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” / „Tratament operator pentru cataractă”. În opinia noastră această normă va asigura ca pacientului să i se stabilească un diagnostic de un medic specialist, care are experiență și practică de activitate în cadrul unui prestator de servicii medicale care oferă servicii medicale în cadrul Programelor speciale. Toate acestea vor contribui și la includerea în Lista de așteptare doar a pacienților pentru care este necesar tratamentul în cadrul Programelor speciale, ceea ce va preveni refuzurile din partea pacienților, va îmbunătăți procesul de gestionare și va micșora rândul în așteptare.

De asemenea, recomandăm ca instituțiile medicale teritoriale, care nu sunt contractate de CNAM pentru prestarea serviciilor medicale în cadrul programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” / „Tratament operator pentru cataractă”, să nu fie îndatorate cu activități administrative suplimentare de întocmire a Listelor de așteptare, deoarece ar fi mai corect ca prestatorii de servicii medicale contractați de CNAM pentru aceste programe să întocmească Cererile pacienților, care urmează a fi incluși în Lista

de așteptare. Astfel, instituțiile medicale teritoriale se vor concentra pe prestarea serviciilor medicale, în conformitate cu competența pe care o au, iar prestatorii de servicii medicale contractați de CNAM pentru efectuarea programelor „Protezarea aparatului locomotor”/„Tratament operator pentru cataractă” vor manifesta responsabilitate și vor îmbunătăți comunicarea cu pacienții ce urmează a beneficia de tratament în cadrul Programelor speciale.

Reieșind din cele relatate supra, propunem următoarea denumire a Secțiunii **„II. Înaintarea și înregistrarea cererii de includere a pacienților în Listele de așteptare”** și următorul conținut al acesteia:

„3. În cazul în care medicul de familie sau medicul ortoped-traumatolog/medicul oftalmolog din cadrul instituției medicale teritoriale, care nu are semnat un contract cu CNAM pentru efectuarea programului de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor”/„Tratament operator pentru cataractă”, suspectează o afecțiune care necesită o intervenție chirurgicală de protezare a articulațiilor și/sau o intervenție chirurgicală pentru cataractă și evaluează starea generală a pacientului, acesta va trimite pacientul la consultație la un prestator de servicii medicale prin completarea Trimiterii-extras (F nr. 027/e).

4. Pacientul poate alege prestatorul de servicii medicale în care va beneficia de consultație și, dacă este necesar, de servicii medicale prestate în cadrul programului de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor”/„Tratament operator pentru cataractă”.

5. Medicul specialist din cadrul prestatorului de servicii medicale ales de pacient stabilește un diagnostic și informează pacientul cu privire la oportunitatea intervenției chirurgicale de protezare a articulațiilor și/sau intervenției chirurgicale pentru cataractă, care poate fi efectuată în cadrul programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” / „Tratament operator pentru cataractă”. În cazul în care medicul specialist identifică necesitatea ca pacientul să fie examinat de un consiliu de medici specialiști acesta organizează examinarea de consiliu, în termen de cel târziu 3 zile de la data consultului, în conformitate cu procedurile stabilite de prestatorul de servicii medicale, din contul costului serviciilor AMSA a prestatorului de servicii medicale, fără perceperea plăților suplimentare de la pacient.

6. Medicul specialist informează pacientul și despre existența pe pagina-web oficială a CNAM a informației unde poate face cunoștință cu Timpul mediu de așteptare la fiecare prestator de servicii medicale contractat de CNAM pentru programul de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor”/„Tratament operator pentru cataractă”.

7. CNAM elaborează și actualizată lunar, pe pagina-web oficială a CNAM, informația despre Timpul mediu de așteptare la fiecare prestator de servicii medicale contractat pentru programul de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor”/„Tratament operator pentru cataractă”, în conformitate cu Formularul din anexa nr. 10/anexa nr. 11.

8. În cazul în care pacientul urmează să fie supus unei intervenții chirurgicale de protezare a articulațiilor și/sau intervenției chirurgicale pentru cataractă și este de acord să fie operat, medicul specialist care a acordat consultația completează Cererea pentru tratament în cadrul programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” / „Tratament operator pentru cataractă” (în continuare – Cerere), conform formularului din anexa nr.3/anexa nr. 4.

9. Medicul specialist care a acordat consultația sau persoana responsabilă din cadrul prestatorului de servicii medicale transmite Cererea la CNAM, în termen de cel târziu 5 zile lucrătoare de la data consultului, prin intermediul poștei guvernamentale mail.ms.md la e-mailul: listeasteptare@cnam.gov.md. În cazul în care Cererea urmează a fi întocmită în baza concluziei unui consiliu de medici specialiști, Cererea se transmite la CNAM în termen de cel târziu 5 zile lucrătoare de la data consiliului.

10. Medicul specialist care a acordat consultația sau persoana responsabilă din cadrul prestatorului de servicii medicale care a transmis Cererea la CNAM informează pacientul, prin metoda aleasă de pacient în Cerere, în termen de cel puțin 3 zile lucrătoare, despre data transmiterii cererii la CNAM.

11. CNAM verifică statutul de persoană asigurată în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală și în termen de cel târziu 5 zile lucrătoare de la data recepționării Cererii, înregistrează Cererea, cu respectarea ordinii în care a fost recepționată de la prestatorul de servicii medicale, include pacientul în Lista de așteptare cu indicarea datei când Cererea a fost completată și a datei includerii pacientului în Lista de așteptare pentru tratament în cadrul Programului special, elaborată conform formularului din anexa nr.5.

12. CNAM în termen de cel târziu 5 zile lucrătoare, de la data includerii pacientului în Lista de așteptare, informează pacientul, prin metoda aleasă de pacient în Cerere, despre numărul de înregistrare a Cererii și data includerii în Lista de așteptare pentru tratament, în cadrul Programului special, la prestatorul de servicii medicale pe care pacientul l-a ales în Cerere. CNAM informează pacientul și despre posibilitatea de a se informa, de pe pagina-web oficială a prestatorului de servicii medicale pe care l-a ales în Cerere, privind informația utilitară pentru pacient despre Programul special și de pe pagina-web oficială a CNAM despre Timpul mediu de așteptare la fiecare prestator de servicii medicale contractat de CNAM pentru programul de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor”/„Tratament operator pentru cataractă”, cu includerea în informația prezentată pacientului a link-urilor la sursele directe de informație de pe paginile-web oficiale respective.

13. Formularul de Cerere, pe suport de hârtie, semnat de pacient pentru tratament în cadrul programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” / „Tratament operator pentru cataractă” se păstrează timp de șapte ani la prestatorul de servicii medicale la care a fost completată Cererea.

14. În cazul modificării datelor pacientului (nume, prenume, adresă de corespondență, număr de telefon, adresă de e-mail etc.), acesta trebuie să informeze CNAM prin depunerea unei cereri, în formular liber, cu solicitarea de modificare a datelor cu caracter personal.

15. În cazul în care pacientul, care este inclus în Lista de așteptare pentru tratament în cadrul programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” / „Tratament operator pentru cataractă”, dorește să aleagă un alt prestator de servicii medicale, aceasta trebuie să depună o cerere, în formular liber, la CNAM până la data când a fost informat, în conformitate cu pct.20, că a fost preluat pentru tratament în cadrul programului special de prestator de servicii medicale pe care l-a ales în Cerere. În acest caz pacientul se include în Lista de așteptare la noul prestator de servicii medicale ales de pacient în ordinea generală a rândului din Lista de așteptare din ziua când a depus cererea, în formular liber, la CNAM.

16. CNAM, urmare a analizei Timpului mediu de așteptare la fiecare prestator de servicii medicale contractat pentru programul de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor”/„Tratament operator pentru cataractă”, poate propune pacientului, care și-a ales un prestator de servicii medicale la care timpul de așteptare este mare, să se transfere la alt prestator de servicii medicale la care timpul de așteptare este mai mic. Dacă pacientul acceptă transferul acesta trebuie să semneze o cerere, propusă de CNAM, de acceptare a transferului. În acest caz CNAM operează modificările respective în Lista de așteptare și informează pacientul în conformitate cu prevederile pct.11.

3.3. La secțiunea III. recomandăm următoarea denumire a Secțiunii „III. Preluarea pacienților din Lista de așteptare” și următorul conținut al acesteia:

„17. Preluarea pacienților din Lista de așteptare se efectuează la cererea prestatorului de servicii medicale, completată conform modelului din anexa nr. 6. Numărul pacienților solicitați în cadrul unei cereri nu trebuie să depășească 1/4 din volumul contractat de CNAM pentru anul respectiv de gestiune.

18. CNAM, în termen de cel târziu 5 zile lucrătoare de la data recepționării cererii prestatorului de servicii medicale, întocmite de către acesta conform pct.17, elaborează și transmite solicitantului, prin metoda în care a fost recepționată cererea, Lista pacienților preluați de prestatorul de servicii medicale pentru tratament în cadrul Programului special (în continuare – Lista pacienților preluați), conform formularului din anexa nr. 7, aplicând următoarele criterii:

- 1) Programul special;
- 2) numărul de înregistrare în Lista de așteptare;
- 3) data completării Cererii;
- 4) metoda de informare a pacientului și a medicului ortoped-traumatolog/medicul oftalmolog din cadrul instituției medicale teritoriale care a completat Trimiterea-extras (F nr. 027/e).

19. Pacienții incluși în Lista de așteptare cu patologie bilaterală sunt introduși o singură dată în Lista pacienților preluați de prestatorul de servicii medicale pentru tratament în

cadrul Programului special. Acești pacienți se invită de prestatorul de servicii medicale pentru intervenția chirurgicală la articulația opusă la interval de 6-12 luni după prima intervenție, iar pentru intervenția chirurgicală la ochiul congener la interval de 3-6 luni.

20. CNAM în termen de cel târziu 5 zile lucrătoare, de la data transmiterii prestatorului de servicii medicale a Listei pacienților preluați, informează pacientul, prin metoda aleasă de pacient în Cerere, că a fost repartizat pentru tratament în cadrul Programului special la prestatorul de servicii medicale pe care l-a ales.

21. Prestatorul de servicii medicale, în termen de cel târziu 5 zile lucrătoare de la data recepționării de la CNAM a Listei pacienților preluați, informează pacientul și medicul ortoped-traumatolog/medicul oftalmolog din cadrul instituției medicale teritoriale, prin metoda indicată în Lista pacienților preluați, despre tratamentul ce urmează a fi efectuat, despre data programării pentru spitalizare, precum și despre necesitatea realizării consultațiilor și investigațiilor medicale, prevăzute în anexa nr.8, în cadrul AMSA/Servicii medicale de înaltă performanță. În cazul când prestatorul de servicii medicale dorește modificarea programării pentru spitalizare acesta agreează cu pacientul, prin metoda de informare aleasă de pacient indicată în Lista pacienților preluați, noua dată a programării pentru spitalizare, inclusiv cu informarea medicului ortoped-traumatolog/medicului oftalmolog din cadrul instituției medicale teritoriale, prin metoda indicată în Lista pacienților preluați, despre modificarea datei de programare pentru spitalizare.

Dacă prestatorul de servicii medicale consideră necesară efectuarea și/sau repetarea consultațiilor și/sau investigațiilor medicale, prevăzute în anexa nr.8, acestea vor fi realizate din contul costului cazului tratat, fără perceperea plăților suplimentare de la pacient.

22. Prestatorul de servicii medicale prezintă lunar, până la data de 5 a lunii următoare perioadei de gestiune, Raportul privind asistența medicală acordată pacienților în cadrul Programului special, semnat cu semnătură electronică calificată de conducător, conform formularului din anexa nr. 9, prin intermediul poștei guvernamentale mail.ms.md, la e-mailul: listeasteptare@cnam.gov.md.

3.4. La Secțiunea IV.:

la pct.16., din proiectul Regulamentului, recomandăm substituirea cuvântului „trimestrial” cu cuvântul „lunar”;

la pct. 19., din proiectul Regulamentului, recomandăm substituirea cuvântului „două” cu cuvântul „trei” și a cifrei „15” cu cifra „22”.

3.5. La Secțiunea V.:

pct. 21, din proiectul Regulamentului, va avea următorul conținut:

„... Pe pagina-web oficială a CNAM, la rubrica „Liste de așteptare”, se publică informația despre numerele de înregistrare a pacienților în Listele de așteptare, inclusiv ziua/luna/anul

în care Cererea a fost completată pentru efectuarea tratamentului în cadrul Programului special, numerele de înregistrare a pacienților preluați de prestatorii de servicii medicale, inclusiv ziua/luna/anul în care Cererea a fost completată pentru efectuarea tratamentului în cadrul Programului special, precum și informația despre Timpul mediu de așteptare la fiecare prestator de servicii medicale contractat de CNAM pentru Programul special.”;

după pct.21., din proiectul Regulamentului, recomandăm includerea unui punct nou cu următorul conținut:

„... CNAM elaborează și pune la dispoziția prestatorilor de servicii medicale materiale informaționale utilitare, inclusiv pe suport de hârtie, pentru beneficiarii de tratament în cadrul Programelor speciale.”;

la pct. 22., din proiectul Regulamentului, recomandăm substituirea cuvântului „remiterii/remise” cu cuvântul „preluării/preluate” la forma gramaticală respectivă și substituirea cifrei „11” cu cifra „18”;

pct. 23. din proiectul de act normativ se exclude.

3.6. În continuare propunem noua redacție a:

Anexei nr.3 la proiectul Regulamentului;

Anexei nr.4 la proiectul Regulamentului;

Anexei nr.5 la proiectul Regulamentului;

Anexei nr.7 la proiectul Regulamentului;

Anexei nr.10 la proiectul Regulamentului;

Anexei nr.11 la proiectul Regulamentului;

Anexei nr. 2 la proiectul de Ordin:

„ Anexa nr. 3
la Regulamentul cu privire la modul de gestionare
și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament programat
în cadrul programelor de activitate spitalicească
„Protezarea aparatului locomotor” și
„Tratament operator pentru cataractă”

**Cerere nr. _____
pentru tratament în cadrul Programului special „Protezarea aparatului locomotor”**

IDNP	Numele pacientului	Prenumele pacientului	Anul nașterii	Localitatea/Raionul	Numele medicului, numărul de ștampilă a acestuia și denumirea instituției medicale teritoriale, care a întocmit Trimiterea extras (F nr. 027/e) și datele de contact ale acestora	Numele medicului specialist care a acordat consultația și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Protezarea aparatului locomotor”	Prenumele medicului specialist care a acordat consultația și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Protezarea aparatului locomotor”	Numărul de ștampilă a medicului specialist care a acordat consultația și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Protezarea aparatului locomotor”	Numele prestatorului de servicii medicale în care a fost acordată consultația medicului specialist și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Protezarea aparatului locomotor”	Codul de diagnostic al bolii diagnosticate conform ICD-10-AM	Tipul de intervenție ¹	Locația intervenției ²	Numele prestatorului de servicii medicale ales de pacient pentru intervenție chirurgicală în cadrul Programului special „Protezarea aparatului locomotor”	Metoda de informare aleasă de pacient (număr de telefon mobil/adresa de email/adresa de corespondență poștală)	Data completării Cererii
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

1 În coloană se introduce doar litera care specifică tipul intervenției:

A - pentru intervenție primară;

B - pentru intervenție la articulația opusă.

În cazul patologiei bilaterale se indică literele A B.

2 În coloană se introduce doar cifra care specifică locația intervenției:

1 - șold;

2 - genunchi.

Medicul specialist care a completat Cererea _____

(semnătura)

Pacientul _____

(semnătura)

Coducătorul prestatorului de servicii medicale în care a fost completată Cererea _____

(semnătura electronică)

Medicul/Persoana responsabilă din cadrul prestatorului de servicii medicale care a transmis Cererea la CNAM, prin intermediul poștei guvernamentale *mail.ms.md* la e-mailul: listeasteptare@cnam.gov.md.

(nume, prenume, numărul de telefon, semnătura)

data transmiterii Cererii la CNAM _____ și data informării pacientului, prin metoda de informare menționată

(ziua/luna/anul)

la coloana 15, despre transmiterea Cererii la CNAM _____

(ziua/luna/anul)

”

„ Anexa nr. 4
la Regulamentul cu privire la modul de gestionare
și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament programat
în cadrul programelor de activitate spitalicească
„Protezarea aparatului locomotor” și
„Tratament operator pentru cataractă”

**Cerere
pentru tratament în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”**

IDNP	Numele pacientului	Prenumele pacientului	Anul nașterii	Localitatea/Raionul	Numele, prenumele medicului, numărul de ștampilă a acestuia și denumirea instituției medicale teritoriale, care a întocmit Trimiterea extras (F nr. 027/e) și datele de contact ale acestora	Numele medicului specialist care a acordat consultația și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”	Prenumele medicului specialist care a acordat consultația și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”	Numărul de ștampilă a medicului specialist care a acordat consultația și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”	Numele prestatorului de servicii medicale în care a fost acordată consultația medicului specialist și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”	Codul de diagnostic al bolii diagnosticate conform ICD-10-AM	Tipul de intervenție	Numele prestatorului de servicii medicale ales de pacient pentru intervenție chirurgicală în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”	Metoda de informare aleasă de pacient (număr de telefon mobil/adresa de email/adresa de corespondență postală)	Data completării Cererii
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

* În coloană se introduce doar litera care specifică tipul de intervenție:

A - pentru intervenție primară;

B - pentru intervenție la ochiul congener.

În cazul patologiei bilaterale se indică literele A B.

Medicul specialist care a completat Cererea _____
(semnătura)

Pacientul _____
(semnătura)

Coducătorul prestatorului de servicii medicale în care a fost completată Cererea _____
(semnătura electronica)

Medicul/Persona responsabilă din cadrul prestatorului de servicii medicale care a transmis Cererea la CNAM, prin intermediul poștei guvernamentale *mail.ms.md* la e-mailul: listeasteptare@cnam.gov.md.

(nume, prenume, numărul de telefon, semnătura)
data transmiterii Cererii la CNAM _____ și data informării pacientului, prin metoda de informare menționată
(ziua/luna/anul)

la coloana 14, despre transmiterea Cererii la CNAM _____
(ziua/luna/anul)

”

„ Anexa nr. 5
la Regulamentul cu privire la modul de gestionare
și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament programat
în cadrul programelor de activitate spitalicească
„Protezarea aparatului locomotor” și
„Tratament operator pentru cataractă”

**Lista de așteptare pentru tratament
în cadrul Programului special _____**
(denumirea Programului)

Nr. d/o	IDNP	Nume Pacient	Prenume pacient	Anul nașterii	Localitatea/ Raionul	Adresa	Numele, prenumele medicului, numărul de ștampilă a acestuia și denumirea instituției medicale teritoriale care a întocmit Trimiterea extras (F nr. 027/e) și datele de contact ale acestora	Numele prestatorului de servicii medicale în care a fost acordată consultația medicului specialist și a fost completată Cererea pentru tratament în cadrul Programului special	Data completării Cererii	Codul de diagnostic al bolii diagnosticate conform ICD-10-AM	Tipul de intervenție	Numele prestatorului de servicii medicale ales de pacient pentru intervenție chirurgicală în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”	Data includerii în Lista de așteptare	Metoda de informare aleasă de pacient în Cerere (număr de telefon mobil/adresa de email/adresa de corespondență poștală)	Data informării pacientului despre includere în Lista de așteptare	Data preluării pacientului de către prestatorul de servicii medicale	Data informării pacientului despre preluare de către prestatorul de servicii medicale	Criteriul excluderii din Lista de așteptare și data excluderii	Notă*
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

*În Notă se indică informația de schimbare a prestatorului de servicii medicale și altă informație legată de gestionarea Listei de așteptare.

Director general

Executor: _____
(nume, prenume) "

„ Anexa nr. 7
la Regulamentul cu privire la modul de gestionare
și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament programat
în cadrul programelor de activitate spitalicească
„Protezarea aparatului locomotor” și
„Tratament operator pentru cataractă”

Lista nr. _____
a pacienților preluați pentru tratament în cadrul Programului special _____
(denumirea Programului)
către Prestatorul de servicii medicale _____ la data de _____ conform cererii din _____
(denumirea prestatorului) (ziua/luna/anul) (ziua/luna/anul)

Nr. d/o	IDNP	Numele pacientului	Prenumele pacientului	Anul nașterii	Localitatea/Raionul	Codul de diagnostic al bolii diagnosticate conform ICD-10-AM	Data completării Cererii conform pct.8 din Anexa nr.1 la Ordinul ministrului sănătății și directorului general al CNAM nr.____ din _____	Data includerii în Lista de așteptare	Numărul de înregistrare a pacientului în Lista de așteptare	Metoda de informare aleasă de pacient în Cerere (număr de telefon mobil/adresa de email/adresa de corespondență poștală) completată conform pct.8 din Anexa nr.1 la Ordinul ministrului sănătății și directorului general al CNAM nr.____ din _____	Metoda de informare (numele, prenumele medicului, numărul de ștampilă a acestuia și denumirea instituției medicale teritoriale care a întocmit Trimiterea extras (F nr. 027/e) și datele de contact ale acestora)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Director general

(semnătură electronică) "

” Anexa nr. 10
la Regulamentul cu privire la modul de gestionare
și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament programat
în cadrul programelor de activitate spitalicească
„Protezarea aparatului locomotor” și
„Tratament operator pentru cataractă”

**TIMPUL MEDIU DE AȘTEPTARE PENTRU TRATAMENT ÎN CADRUL PROGRAMULUI SPECIAL „PROTEZAREA APARATULUI LOCOMOTOR” LA
PRESTATORII DE SERVICII MEDICALE CONTRACTAȚI DE COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ**

În fiecare lună Compania Națională de Asigurări în Medicină actualizează informațiile privind timpul de așteptare pentru o intervenție chirurgicală de protezare a articulațiilor la toți prestatorii de servicii medicale contractați. Pacienții pot alege care dintre acești prestatori de servicii medicale are cele mai mici rânduri de așteptare.

Acest tabel arată timpul mediu (în luni) pe care un pacient l-a așteptat pentru o protezare a articulației, rambursată de Compania Națională de Asigurări în Medicină la un anumit prestator de servicii medicale. Sperăm că aceste informații îi vor ajuta pe pacienți să ia o decizie mai bună atunci când aleg un prestator de servicii medicale. Desigur, nu trebuie să se presupună că timpii de așteptare indicați în tabel vor rămâne aceiași în viitor: aceștia pot deveni mai scurți sau mai lungi. Timpul necesar pentru a beneficia de o intervenție chirurgicală pe protezare a articulațiilor depinde de o serie de factori, inclusiv de numărul de operații efectuate la un prestator de servicii medicale, de alegerea pacienților privind momentul și locul în care se va efectua operația. Zeci de astfel de schimbări au loc în fiecare zi.

RÂNDURI DE AȘTEPTARE ÎN CADRUL PROGRAMULUI SPECIAL „PROTEZAREA APARATULUI LOCOMOTOR”

_____, _____
(luna) (anul)

Nr. d/o	Denumirea prestatorului de servicii medicale contractat de CNAM în cadrul Programului special „Protezarea aparatului locomotor”	Numărul de intervenții chirurgicale de protezare a articulațiilor efectuate în anul anterior anului precedent <i>(se indică data/luna/anul)</i>	Numărul de intervenții chirurgicale de protezare a articulațiilor efectuate în anul precedent <i>(se indică data/luna/anul)</i>	Numărul de intervenții chirurgicale de protezare a articulațiilor contractate de CNAM în anul curent <i>(se indică data/luna/anul)</i>	Numărul de intervenții chirurgicale de protezare a articulațiilor efectuate în anul curent <i>(se indică data/luna/anul)</i>	Numărul de persoane care așteaptă o intervenție chirurgicală de protezare a articulațiilor	Perioada (luni) în care pacienții au așteptat, în medie, o intervenție chirurgicală de protezare a articulațiilor
1	2	3	5	4	5	6	7

”

„ Anexa nr. 11
la Regulamentul cu privire la modul de gestionare
și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament programat
în cadrul programelor de activitate spitalicească
„Protezarea aparatului locomotor” și
„Tratament operator pentru cataractă”

**TIMPUL MEDIU DE AȘTEPTARE PENTRU TRATAMENT ÎN CADRUL PROGRAMULUI SPECIAL „TRATAMENT OPERATOR PENTRU CATARACTĂ”
LA PRESTATORII DE SERVICII MEDICALE CONTRACTAȚI DE COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ**

În fiecare lună Compania Națională de Asigurări în Medicină actualizează informațiile privind timpul de așteptare pentru o intervenție chirurgicală pentru cataractă la toți prestatorii de servicii medicale contractați. Pacienții pot alege care dintre acești prestatori de servicii medicale are cele mai mici rânduri de așteptare.

Acest tabel arată timpul mediu (în luni) pe care un pacient l-a așteptat pentru o intervenție chirurgicală pentru cataractă, rambursată de Compania Națională de Asigurări în Medicină la un anumit prestator de servicii medicale. Sperăm că aceste informații îi vor ajuta pe pacienți să ia o decizie mai bună atunci când aleg un prestator de servicii medicale. Desigur, nu trebuie să se presupună că timpii de așteptare indicați în tabel vor rămâne aceiași în viitor: aceștia pot deveni mai scurți sau mai lungi. Timpul necesar pentru a beneficia de o intervenție chirurgicală pentru cataractă depinde de o serie de factori, inclusiv de numărul de operații efectuate la un prestator de servicii medicale, de alegerea pacienților privind momentul și locul în care se va efectua operația. Zeci de astfel de schimbări au loc în fiecare zi.

RÂNDURI DE AȘTEPTARE ÎN CADRUL PROGRAMULUI SPECIAL „TRATAMENT OPERATOR PENTRU CATARACTĂ”

_____ , _____
(luna) (anul)

Nr. d/o	Denumirea prestatorului de servicii medicale contractat de CNAM în cadrul Programului special „Tratament operator pentru cataractă”	Numărul de intervenții chirurgicale pentru cataractă efectuate în anul anterior anului precedent (se indică data/luna/anul)	Numărul de intervenții chirurgicale pentru cataractă efectuate în anul precedent (se indică data/luna/anul)	Numărul de intervenții chirurgicale pentru cataractă contractate de CNAM în anul curent (se indică data/luna/anul)	Numărul de intervenții chirurgicale pentru cataractă efectuate în anul curent (se indică data/luna/anul)	Numărul de persoane care așteaptă o intervenție chirurgicale pentru cataractă	Perioada (luni) în care pacienții au așteptat, în medie, o intervenție chirurgicale pentru cataractă
1	2	3	5	4	5	6	7

”

**Informația
utilitară pentru beneficiarii Programelor speciale pentru publicare pe pagina-web oficială a
prestatorului de servicii medicale contractat de Compania Națională de Asigurări în Medicină**

1. Descrierea modalității de obținere a consultației medicului specialist din cadrul prestatorului de servicii medicale în cadrul Programului special _____, rambursat de Compania Națională de Asigurări în Medicină.
(denumirea programului special)
2. Criteriile de includere a pacienților în Lista de așteptare pentru tratament în cadrul Programului special _____, rambursat de Compania Națională de Asigurări în Medicină.
(denumirea programului special)
3. Timpul mediu de așteptare pentru tratament în cadrul Programului special _____ conform tabelului de mai jos, actualizat lunar pe pagina-web oficială a prestatorului de servicii medicale:
(denumirea programului special)

Nr. d/o	Numărul de intervenții chirurgicale efectuate în anul anterior anului precedent (se indică data/luna/anul)	Numărul de intervenții chirurgicale efectuate în anul precedent (se indică data/luna/anul)	Numărul de intervenții chirurgicale contractate de CNAM în anul curent (se indică data/luna/anul)	Numărul de intervenții chirurgicale efectuate în anul curent (se indică data/luna/anul)	Numărul de persoane care așteaptă o intervenție chirurgicale pentru cataractă	Perioada (luni) în care pacienții au așteptat, în medie, o intervenție chirurgicale pentru cataractă
1	3	5	4	5	6	7

4. Lista consultațiilor și investigațiilor medicale necesare pentru a beneficia de tratament, în baza Listei de așteptare pentru tratament în cadrul Programului special _____, rambursat de Compania Națională de Asigurări în Medicină, și modalitatea de efectuare a acestor consultații și investigații la prezentarea programată pentru intervenția chirurgicală.
(denumirea programului special)
5. Publicarea linkului direct de acces la Ordinul ministrului sănătății și directorului general al CNAM nr. ____ din _____ Privind aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare și actualizare a Listelor de așteptare pentru tratament în cadrul programelor de activitate spitalicească „Protezarea aparatului locomotor” și „Tratament operator pentru cataractă” și la alte acte normative referitoare la acest subiect.
6. Altă informație identificată de prestatorul de servicii medicale pentru publicarea pe pagina-web oficială a sa cu referire la Programul special _____.
(denumirea programului special)

”

Menționăm că subiectul Listelor de așteptare în cadrul Programelor speciale rambursate în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală este discutat în societate nu în cele mai bune împrejurări pentru sistemul de sănătate. Astfel nu în zădar și Curtea de Conturi a Republicii Moldova, în cadrul misiunilor sale de audit realizate, a constatat necesitatea absolută de definire a procedurii privind gestionarea corectă și transparentă a Listelor de așteptare. Cu cât mai bine și mai clar vor fi descrise procedurile de gestionare a listelor de așteptare cu atât mai puține probleme vor apărea, în special din partea pacienților și a prestatorilor de servicii medicale. Astfel o abordare mai holistică și mai centrată pe oameni în ceea ce privește procedurile de acordare a asistenței medicale în cadrul Programelor speciale, precum și o luare în considerare echilibrată a drepturilor și nevoilor, precum și a responsabilităților și capacităților tuturor părților interesate și constituente a Programelor speciale vor contribui în mare măsură la realizarea obiectivului și scopului dorit. Modificările prezentate de Centrul PAS la proiectul de act normativ, în special cele legate de participarea și împuternicirea pacientului de a alege prestatorul de servicii medicale, garantarea echității și transparenței în gestionarea Listelor de așteptare, asigurarea unui proces de informare holistic în timpi optimi și nu în ultimul rând înfăptuirea unui parteneriat între egali *persoană asigurată-CNAM-pacient-prestator de servicii medicale* vizează obținerea unor rezultate mai bune pentru toți acești actori.

Centrul PAS speră că CNAM va lua în considerare recomandările din acest aviz și informează că este deschis pentru explicații pe marginea acestora, precum și pentru participare la discuții și definitivare a proiectului de act normativ, cu scop de a obține cel mai înalt nivel posibil al calității acestuia, care să rezulte cu un impact pozitiv asupra tuturor actorilor implicați în Programele speciale.

Cu respect,

semnat

Sergiu Gherman
Director