 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013 Exemplar nr. _
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

APROBARE

CONSILIUL DE ADMINISTRATIE
PRESEDINTE: DR.ING. VASILE IOAN VIOREL


DIRECTOR EXECUTIV
JR. MOGOE VALENTIN

**REGULAMENT DE ORGANIZARE SI
FUNCTIONARE
AL CABINETULUI DE INGRIJIRI LA
DOMICILIU**

ELABORARE:
COMPARTIMENT MANAGEMENT

Sp. calit.ing. Mota Olimpiada

Pag. 1 din 26	Nr.exemplare :
---------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

I. DISPOZITII GENERALE

Art.1. In cadrul societatii, se infiinteaza Cabinetul Medical Ingrijiri la Domiciliu (CMID), astfel, in urma derularii pasilor de contractare, societatea SC MEDSERV MIN SA se defineste, prin acest cabinet nou-infiintat, furnizor de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu, furnizor aflat in relatie contractuala cu CASA DE ASIGURARI DE SANATATE(CAS).

Art.2. In toate actele, facturile, anunturile, publicatiile ori alte acte ce tin de activitatea de servicii contractate cu CAS va figura numele furnizorului, SC MEDSERV MIN SA, urmat de denumirea CABINETUL MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU.

Art.3. Sediul CMID este la sediul administrativ al SC MEDSERV MIN SA si isi desfasoara activitatea in conformitate cu reglementarile actualizate, cu cerintele contractuale, cu reglementarile interne, in deplina cunostinta a acestora.

Art.4. Durata CMID, incepe cu acceptarea SC MEDSERV MIN SA ca furnizor de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu si ramane in vigoare cu acest statut indeplinind intocmai cerintele legilor romane de pana acum si cele ce se adauga prin relatiile contractuale cu Ministerul Sanatatii, prin forumul Casei de Asigurari de Sanatate a judetului Gorj.

Art.5. CABINETUL MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU are ca scop indeplinirea obiectului de activitate stipulata prin reglementarile legale in vigoare stsi prin prezentul **Regulament de Organizare si Functionare, care intra in vigoare dupa avizare de catre conducerea societatii, prin semnarea de catre Directorul Executiv si aprobare prin Hotararea de catre Consiliul de Administratie al SC MEDSERV MIN SA si semnarea de catre Presedintele Consiliului.**

II. PACHETUL de servicii medicale de baza prestate de cabinetul medical al SC MEDSERV MIN SA, pentru ingrijiri medicale la domiciliu stabilite contractual:


Nr. crt.	Serviciu de ingrijire medicala la domiciliu
1	Masurarea parametrilor fiziologici: temperatura + respiratie
2	Masurarea parametrilor fiziologici: puls + TA
3	Masurarea parametrilor fiziologici: diureza + scaun
4	Administrarea medicamentelor intramuscular*)/subcutanat*)/intradermic*)/oral/pe mucoase
5	Administrarea medicamentelor intravenos sub supravegherea medicului*)
6	Sondaj vezical la femei si administrarea medicamentelor intravezical pe sonda vezicala
7	Administrarea medicamentelor prin perfuzie endovenoasa sub supravegherea medicului*)
8	Recoltarea produselor biologice
9	Alimentarea artificiala pe gastrostoma/sonda gastrica si educarea asiguratului/apartinatorilor
10	Alimentarea pasiva, inclusiv administrarea medicamentelor per os, pentru bolnavii cu tulburari de deglutitie
11	Clisma cu scop evacuator
12	Spalatura vaginala in cazuri de deficit motor
13	Manevre terapeutice pentru evitarea complicatiilor vasculare ale membrelor inferioare/escarelor de decubit: mobilizare, masaj, aplicatii medicamentoase, utilizarea colacilor de cauciuc si a rulourilor
14	Manevre terapeutice pentru evitarea complicatiilor pulmonare: schimbarea pozitiei, tapotaj, fizioterapie respiratorie
15	Ingrijirea plagilor simple/suprimarea firelor
16	Ingrijirea plagilor suprainfectate
17	Ingrijirea escarelor multiple
18	Ingrijirea stomelor
19	Ingrijirea fistulelor
20	Ingrijirea tubului de dren
21	Ingrijirea canulei traheale si instruirea asiguratului
22	Monitorizarea dializei peritoneale
23	Aplicarea de plosca, bazinet, condom urinar
24	Aplicarea de mijloc ajutorator pentru absorbtia urinei**)

*) In afara injectiilor si perfuziilor cu produse de origine umana.

***) Este inclus si mijlocul ajutorator pentru absorbtia urinei, minim 2 mijloace ajutatoare pentru absorbtia urinei/zi

Se anexeaza prezentului regulament procedurile specifice a manevrelor care implica solutii de continuitate, materialele utilizate si conditiile de sterilizare a acestora.

Obiectul de activitate de ingrijiri medicale la domiciliu se poate extinde, cu respectarea legilor in vigoare, si la alte servicii solicitate de catre beneficiari.

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013


III. APARATURA DIN DOTARE AFERENTA CABINETULUI MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU

Nr. Crt	Denumire aparat/ dispozitiv	Serie	Nume furnizor	Nr autorizație MSP furnizor	Număr contract	Termen de valabilitate
1	STERILIZATOR MORETTI MTX 212-5L-320W	SN 2010004445/ INV 5695	SC TOTAL MED SRL BRASOV	2641/ 18.11.2008	328 / 02.10.2013	2 ANI GARANTIE SI 10 ANI POSTGARANTIE CONF. CONTRACT
2	TENSIOMETRU RI-SAN CU STETOSCOPI DUPLEX(RIESTER GERMANIA)	SERIE LOT 324940/ INV. 5696	SC TOTAL MED SRL BRASOV	2641/ 18.11.2009	328 / 02.10.2013	2 ANI GARANTIE SI 10 ANI POSTGARANTIE CONF. CONTRACT
3	TENSIOMETRU RI-SAN CU STETOSCOPI DUPLEX(RIESTER GERMANIA)	SERIE LOT 324940/ INV. 5697	SC TOTAL MED SRL BRASOV	2641/ 18.11.2009	328 / 02.10.2013	2 ANI GARANTIE SI 10 ANI POSTGARANTIE CONF. CONTRACT
4	TRUSA MICA CHIRURGIE 18 CM (13 COMPONENTE)	INV. 5698	SC TOTAL MED SRL BRASOV	2641/ 18.11.2010	328 / 02.10.2013	ACHIZITIE 10.2013
5	TRUSA MICA CHIRURGIE 18 CM (13 COMPONENTE)	INV. 5699	SC TOTAL MED SRL BRASOV	2641/ 18.11.2010	328 / 02.10.2013	ACHIZITIE 10.2013
6	TERMOMETRE CU VARF NEMETALICE MT 50	4 BUC	SC TOTAL MED SRL BRASOV	2641/ 18.11.2011	328 / 02.10.2013	ACHIZITIE 10.2013

Se respecta modul de lucru cu fiecare dispozitiv in parte, pentru defecte aparute se anunta responsabilul cu mentenanta.

Pentru aparatele care ies din garantie pe parcursul derularii contractului de furnizare de servicii medicale furnizorii sunt obligati sa prezinte contractul de service anterior expirarii perioadei de garantie.

Pag. 4 din 26	Nr.exemplare :
---------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

IV.

SCURT REZUMAT LEGISLATIV ACTUALIZAT IN 02.10.2013

Reglementarile privind serviciile medicale de ingrijiri la domiciliu oferite de catre SC MEDSERV MIN SA aflata in relatie contractuala cu Casa de Asigurari de Sanatate a judetului Gorj (CASG) sunt prevazute in:

- Legea nr. 95/2006 privind reforma in sanatate,
- Hotararea de Guvern nr. 117/2013 pentru aprobarea Contractului-cadru privind conditiile acordarii asistentei medicale in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate si
- Ordinul MS/CNAS nr.423/191/2013 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Contractului-cadru.

Pentru o eficienta comunicare in orice moment personalul implicat in activitatea de ingrijiri medicale pot consulta:

- Lista furnizorilor aflati in relatie contractuala cu CAS precum si datele de contact;
- Lista dosarelor validate din punct de vedere medical si formal ;
- Lista serviciilor medicale de ingrijiri la domiciliu ;
- Lista criteriilor de prioritizare pentru acordarea deciziilor de ingrijiri medicale la domiciliu.


Dat fiind faptul ca:

- Serviciile de ingrijiri medicale la domiciliu se acorda de catre furnizorii de ingrijiri medicale la domiciliu care au incheiat contracte cu casele de asigurari de sanatate pentru servicii de ingrijiri medicale la domiciliu.
- Recomandarea pentru efectuarea serviciilor de ingrijiri medicale la domiciliu se face de catre medicii de specialitate din ambulatoriu, inclusiv medicii de familie si de catre medicii de specialitate din spitale la externarea asiguratilor, medici aflati in relatii contractuale cu casele de asigurari de sanatate, in concordanta cu diagnosticul stabilit si in functie de patologia bolnavului si statusul de performanta al acestuia cu precizarea activitatilor zilnice pe care asiguratul nu le poate indeplini.

In functie de gradul de dependenta, bolnavul poate fi:

- incapabil sa desfasoare activitati casnice, este imobilizat in fotoliu sau pat peste 50% din timpul zilei, necesita sprijin pentru ingrijirea de baza (igiena si/sau alimentatie si/sau mobilizare)- statusul de performanta ECOG 3-
 - independent - pacient care indeplineste activitatile zilnice de baza fara ajutorul altei persoane dar care, datorita afectiunii cronice acute, necesita urmatoarele servicii de ingrijire medicala la domiciliu: ingrijirea stomelor, ingrijirea canulei traheale, ingrijirea plagii postoperatorii si tratament parenteral.
 - complet imobilizat la pat, dependent total de alta persoana pentru ingrijirea de baza (igiena, alimentatie, mobilizare) -)- statusul de performanta ECOG 4-
- Medicii de specialitate din ambulatoriul de specialitate recomanda ingrijiri medicale la domiciliu, numai ca o consecinta a consultatiei medicale raportate si validate de casa de asigurari de sanatate.

Pag. 5 din 26	Nr.exemplare :
---------------	----------------


 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- Recomandarea pentru ingrijiri medicale la domiciliu se consemneaza de catre medicul curant al pacientului in biletul de externare, la externarea acestuia, sau in registrul de consultatii si fisa de observatie a pacientului, in ambulatoriu, asupra necesitatii efectuarii ingrijirilor medicale.
- Durata pentru care un asigurat poate beneficia de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu se stabileste de medicul care a facut recomandarea, cu obligativitatea precizarii ritmitatii/periodicitatii serviciilor, consemnate in formularul "Recomandare pentru ingrijiri medicale la domiciliu", dar nu mai mult de 90 zile de ingrijiri/in ultimele 11 luni in una sau mai multe etape (episoade de ingrijire).
- Furnizorii de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu acorda servicii conform unui plan de ingrijiri in conformitate cu recomandarile facute de catre medicii de specialitate din ambulatoriul de specialitate si medicii de specialitate din spital, zilnic, inclusiv sambata, duminica si in timpul sarbatorilor legale.
- Serviciile de ingrijiri paliative la domiciliu se acorda de catre furnizorii de ingrijiri paliative la domiciliu care au incheiat contracte cu casele de asigurari de sanatate pentru acordarea de servicii de ingrijiri paliative la domiciliu. Serviciile de ingrijiri paliative la domiciliu se acorda pe baza de recomandare pentru ingrijiri paliative la domiciliu, asiguratilor eligibili. Sunt considerati eligibili, pacientii cu afectiuni oncologice si cei cu HIV/SIDA, cu speranta limitata de viata. Recomandarea pentru efectuarea serviciilor de ingrijiri paliative la domiciliu se face de catre medicii de specialitate cu specialitati oncologie si boli infectioase, aflati in relatie contractuala cu casele de asigurari de sanatate;
- Durata pentru care un asigurat poate beneficia de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu se stabileste de medicul care a facut recomandarea, cu obligativitatea precizarii ritmitatii/periodicitatii serviciilor, consemnate in formularul "Recomandare pentru ingrijiri medicale la domiciliu", dar nu mai mult de 90 zile de ingrijiri/in ultimele 11 luni in mai multe etape (episoade de ingrijire). Un episod de ingrijire este de maxim 30 de zile de ingrijiri

CUM SE BENEFICIEAZA DE ACESTE SERVICII?


- Asiguratii beneficiaza de ingrijiri medicale la domiciliu, respectiv, ingrijiri paliative la domiciliu in baza recomandarii medicale. Recomandarea medicala se elibereaza in trei exemplare, din care un exemplar ramane la medic. Un exemplar impreuna cu cererea de acordare de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu se depun de catre asigurat, de catre unul dintre membrii familiei (parinte, sot/sotie, fiu/fiica), de o persoana imputernicita legal in acest sens sau de reprezentantul legal al acestuia la casa de asigurari de sanatate la care se afla in evidenta asiguratul. Al treilea exemplar ramane la asigurat, urmand a fi predat furnizorului de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu care ii va acorda serviciile respective, daca cererea a fost aprobata, impreuna cu decizia de acordare de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu.
- Termenul de valabilitate a recomandarii pentru ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu in vederea depunerii acesteia la casa de asigurari de sanatate este de 5 zile calendaristice de la data emiterii recomandarii.

Pag. 6 din 26	Nr.exemplare :
---------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- Pentru obtinerea deciziei de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu, asiguratul, unul din membrii familiei (parinte, sot/sotie, fiu/fiica), o persoana imputernicita legal in acest sens sau reprezentantul legal al asiguratului depune o cerere la casa de asigurari de sanatate in evidentele careia se afla asiguratul, insotita de un document justificativ care atesta calitatea de asigurat, actul de identitate al asiguratului si al imputernicitului, dupa caz, (in copie), codul numeric personal - CNP, recomandarea pentru ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu, biletul de externare in copie, semnat si parafat de medic, cu stampila unitatii sanitare in care a fost internat pacientul, si declaratia pe proprie raspundere din care sa rezulte ca afectiunea nu a aparut in urma unei boli profesionale, a unui accident de munca sau sportiv.
- Pentru copiii in varsta de pana la 14 ani se ataseaza recomandarea medicala cu specificarea domiciliului copilului si certificatul de nastere (in copie) cu codul numeric personal - CNP. Copiile se vizeaza de casa de asigurari de sanatate pe baza originalelor.
- Casa de asigurari de sanatate analizeaza cererea si recomandarea primita, intr-un interval de 2 zile lucratoare de la data depunerii, iar cererea este aprobata in limita sumei prevazute pentru aceasta destinatie. La analiza cererilor si recomandarilor primite, casa de asigurari de sanatate va lua in considerare statusul asiguratului si numarul de zile de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu de care a beneficiat asiguratul in anul respectiv, astfel incat sa nu depaseasca numarul de zile prevazut de lege.
- Respingerea cererii de catre casa de asigurari de sanatate se face in scris si motivat, cu indicarea temeiului legal.
- In cazul acceptarii, cererea este supusa aprobarii si, respectiv, emiterii deciziei de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu, in limita sumei prevazute cu aceasta destinatie.
- Asiguratul, unul dintre membrii familiei (parinte, sot/sotie, fiu/fiica), o persoana imputernicita legal in acest sens sau reprezentantul legal, pe baza deciziei de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu emise de casa de asigurari de sanatate se adreseaza unui furnizor de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu aflat in relatii contractuale cu casa de asigurari de sanatate si care este inclus in lista de furnizori, inscrisa pe versoul deciziei.
- Casa de asigurari de sanatate elibereaza decizii pentru ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative care nu se suprapun ca perioada de timp in care sunt acordate de catre furnizor/furnizori aceste servicii.
- Pentru a beneficia din nou de ingrijiri medicale la domiciliu asiguratul reia procedura de aprobare de catre casa de asigurari de sanatate a ingrijirilor medicale la domiciliu in limita numarului de zile prevazut la alin. (3), din Norme.
- ***Furnizorul de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu completeaza pentru fiecare asigurat caruia ii acorda servicii o fisa de ingrijire care contine datele de identitate ale acestuia, tipul serviciilor de ingrijiri medicale/ingrijiri paliative acordate, data si ora la care acestea au fost efectuate, durata, semnatura asiguratului, a unuia dintre membrii familiei (parinte, sot/sotie, fiu/fiica), a persoanei imputernicite legal in acest sens sau a reprezentantului legal***

Pag. 7 din 26	Nr.exemplare :
---------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

al acestuia, care confirma efectuarea acestor servicii, semnatura persoanei care a furnizat serviciul medical, precum si evolutia starii de sanatate.

- Pentru incadrarea in fondul aprobat pentru acordarea de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu si asigurarea accesului asiguratilor la aceste servicii, casele de asigurari de sanatate vor analiza lunar numarul de cereri, respectiv numarul de decizii privind aprobarea acordarii serviciilor emise in luna anterioara, alcatuind, dupa caz, liste de prioritate pentru asigurati.
- Criteriile de prioritate, precum si cele pentru solutionarea listelor de prioritate tin cont de data inregistrarii cererilor la casa de asigurari de sanatate, de tipul si stadiul afectiunii pentru care a fost efectuata recomandarea si de nivelul de dependenta al bolnavului, se stabilesc de catre serviciul medical al casei de asigurari de sanatate, cu avizul Consiliului de administratie, se aproba prin decizie de catre presedintele-director general si se publica pe pagina web a acesteia.
- Termenul de valabilitate al deciziei pentru aprobarea acordarii de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu in vederea depunerii acesteia la furnizorul de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu este de 10 zile lucratoare de la data emiterii acesteia de catre casele de asigurari de sanatate.
- In situatia in care, un asigurat beneficiaza atat de ingrijiri medicale la domiciliu cat si de ingrijiri paliative la domiciliu, numarul total de zile de ingrijire nu poate fi mai mare de 90 de zile in ultimele 11 luni.

CRITERII DE INVALIDARE DOSAR

Referitoare la:

1. Cererea de solicitare servicii medicale de ingrijiri la domiciliu/paleative

- Lipsa semnatura


2. Declaratie pacient

- Documentele medicale anexate consemneaza faptul ca afectiunea a survenit in urma unui accident de munca/este boala profesionala sau un accident sportiv
- Lipsa semnatura

3. Declaratie imputernicit


- Lipsa semnatura
- Recomandare medicala pentru ingrijiri la domiciliu "Anexa 27 C conform Normelor in vigoare
- Nu se respecta continutul recomandarii conform Anexei 27 C pentru ingrijiri medicale la domiciliu
- Lipsa Pct. 1 nume, prenume asigurat
- Lipsa Pct. 3 CNP asigurat

Pag. 8 din 26	Nr.exemplare :
---------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- Lipsa Pct. 4 Diagnostic
- Lipsa Pct 5 STATUS DE PERFORMANTA ECOG / ECOG neconform cu Normele in vigoare
- Lipsa Pct 6 Servicii medicale recomandate
- Lipsa Pct 6 periodicitate /ritmicitate/Servicii medicale recomandate (pentru Anexa 27 C)
- Lipsa Pct 6 ritmicitate Servicii medicale recomandate
- Lipsa Pct. 7 durata ingrijirilor medicale
- Lipsa data Recomandarii
- Lipsa parafa medic
- Lipsa semnatura medic
- Lipsa stampila furnizor
- Completari, stersaturi, modificari nesemnate si parafate de medicul care a emis recomandarea
- Discordanta intre periodicitatea si ritmicitatea intre serviciile medicale recomandate
- Depasirea termenului de valabilitate (de 5 zile calendaristice) intre recomandare si data inregistrarii cererii la CASG
- In cazul recomandarilor realizate de catre medicii din spitale acestea vor fi insotite de biletul de externare/ scrisoare medicala emise la externarea pacientului (conform art.1 aliniat 2 Anexa 25 la Norme)
- In cazul recomandarilor realizate de catre medicii de familie acestea vor fi insotite de biletul de externare/ scrisoare medicala/ alte documente medicale care atesta diagnosticile stabilite de specialist conform competentelor.
- Depasirea celor 90 de zile in ultimele 11 luni
- Suprapunerea cererii de servicii cu o decizie deja emisa valabila / in curs la data depunerii cererii.
- In cazul solicitarii de continuare a serviciilor de ingrijiri la domiciliu cererea de continuare poate fi depusa cu 2 zile anterior expirarii valabilitatii deciziei initiale.
- Toate documentele depuse in copie si care constituie dosarul de ingrijiri la domiciliu vor fi certificate pentru conformitate prin sintagma "conform cu originalul" si prin semnatura asiguratului/ a unuia dintre membrii familiei (parinte/sot/sotie/fiu/fiica), a persoanei imputernicite de acesta sau a reprezentantului legal al asiguratului.
- ***In vederea aprobarii serviciilor solicitate precum si ulterior aprobarii acestor servicii CASG isi rezerva dreptul de a apela la telefonul pacientului pentru confirmarea solicitarii si realizarii acestora. Infirmarea de catre pacienti a afectuarii serviciilor aprobate si raportate de catre furnizorii de servicii de ingrijiri la domiciliu declanseaza actiune de control a structurilor abilitate si se sanctioneaza conform legii.***

Pag. 9 din 26	Nr.exemplare :
---------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- ***Periodic, pentru imbunatatirea pachetelor de servicii si realizarea unor standarde de calitate corespunzatoare nevoilor asiguratilor sai, CASG va realiza chestionare de satisfactie a pacientilor care au beneficiat de ingrijiri la domiciliu. Rezultatele chestionarelor aplicate de CASG vor fi publicate pe site-ul CASG cu pastrarea confidentialitatii informatiilor referitoare la pacienti.***
- ***In cazul finalizarii episodului de ingrijire la domiciliu, in vederea continuarii cu un alt episod de ingrijire, furnizorul va transmite, in termen de 2 zile lucratoare, adresa prin care anunta finalizarea episodului. Adresa se va transmite conform machetei” Model Anunt finalizare episod de ingrijire de 30 zile.“***
- ***In cazul intreruperii episodului de ingrijire la domiciliu (deces, internare in spital, solicitare pacient, alte motive), furnizorul de ingrijiri la domiciliu va transmite, in termen de 2 zile lucratoare, adresa prin care anunta intreruperea episodului de ingrijire la domiciliu. Adresa se va transmite conform machete ”Model Anunt intrerupere episod de ingrijire aprobat.”***


ACTE NECESARE

A. Acte necesare pentru dosarul depus de pacient:


- Cerere pacient pentru solicitarea servicii medicale de ingrijiri la domiciliu semnata de pacient
- Declaratie pacient referitoare la faptul ca nu a fost accident de munca, boala profesionala sau accident sportiv
- Copie CI semnate conform cu originalul
- Dovada de asigurat al CASG:
 - salariati - adeverinta de la angajator
- pensionari - talon de pensie semnate conform cu originalul
 - CID conform SIUI (Cod indentificare asigurat din sistem SIUI listat din aplicatia aflata pe site-ul CNAS)
- Recomandare medicala pentru ingrijiri la domiciliu
- Bilet de externare pentru recomandarea emisa de medicul din spital la externare - in copie, semnate conform cu originalul
- Alte documete - scrisoare medicala/ retete/ orice alt document medical care atesta diagnosticile stabilite conform competentei pentru care se face recomandarea - in copie, semnate conform cu originalul

B. Acte necesare pentru dosarul depus de imputernicit:

- Cerere tip intocmita de imputernicit pentru solicitarea serviciilor de ingrijiri medicale la domiciliu - in original, semnata de imputernicit
- Declaratie scrisa de pacient (in original) referitoare la faptul ca nu a fost accident de munca, boala profesionala sau accident sportiv

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- Declaratie tip realizata de pacient pentru imputernicit - in original, semnata atat de pacient cat si de imputernicit
- Carte de identitate pacient/certificat de nastere -in copie, semnate conform cu originalul
- Carte de identitate sot/sotie/ parinte/fiu/fiica/imputernicit/reprezentant legal - in copie, semnate conform cu originalul
- Dovada de asigurat al CASG:
 - Adeverinta de la angajator in termen de 3 luni de la eliberare in original sau copie
 - Talon de pensie din ultimile 3 luni, adeverinta de asigurat, dupa, caz in copie
 - Cod indentificare asigurat din sistem SIUI listat din aplicatia aflata pe site-ul CNAS
- Recomandare medicala pentru ingrijiri la domiciliu in original conform Anexa nr. 27 C
- Bilet de externare pentru recomandarea emisa de medicul din spital la externare - in copie semnate conform cu originalul
- Alte documete - scrisoare medicala/ retete/ orice alt document medical care atesta diagnosticile pentru care se face recomandarea stabilite conform competentelor si a curiculei de pregatire - in copie

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

**V. FORMULARELE PENTRU FURNIZORII DE SERVICII
DE INGRIJIRI LA DOMICILIU ,**

pentru aprobarea documentelor justificative privind raportarea activității realizate de către furnizorii de servicii medicale - formulare unice pe țară, fără regim special sunt aprobate si reglementate in ORDIN Nr. 225/29.04.2013 – actualizat


Pentru solicitarea de modificare a personalului furnizorii de ingrijiri la domiciliu completeaza urmatoarele documente:

- a. anexa personal;*
- b. cerere tip act aditional pentru modificare program si*
- c. cerere tip act aditional pentru introducere personal*

care se aproba prin act aditional la contractual in vigoare.

De asemenea actele necesare pentru furnizori in vederea comunicarii intreruperilor efectuării serviciilor medicale sau finalizarii episoadelor de servicii medicale pentru pacientii care beneficiaza de un nou episod de ingrijire medicala:

- Formular tip de anunt pentru finalizarea episodului de ingrijire medicala la domiciliu de 30 zile
- Formular tip de anunt pentru intreruperea episodului de ingrijire medicala la domiciliu.

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

VI. Obligatiile SC MEDSERV MIN SA ca furnizor de servicii de ingrijiri la domiciliu-


- sa respecte criteriile de calitate a serviciilor de ingrijiri medicale la domiciliu furnizate in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- sa informeze asiguratii cu privire la obligatiile furnizorului de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu si ingrijiri paliative si ale asiguratului referitoare la actul medical;
- sa asigure acordarea serviciilor de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu asiguratilor fara nicio discriminare;
- sa respecte confidentialitatea tuturor datelor si informatiilor privitoare la asigurati, precum si intimitatea si demnitatea acestora; sa asigure securitatea datelor cu caracter personal;
- sa respecte confidentialitatea asupra tuturor datelor si informatiilor decurse din serviciile medicale acordate asiguratilor;

Informațiile confidențiale pot fi dezvaluite fara acordul beneficiarilor DOAR in urmatoarele situatii:

- atunci cand dispozitiile legale o prevad in mod expres;
- cand este pusa in pericol viata persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;
- pentru protectia vietii, integritatii fizice sau a sanatatii persoanei, in cazul in care aceasta se afla in incapacitate fizica, psihica, senzoriala ori juridica de a-si da consimtamantul.

- *sa nu modifice sau sa nu intrerupa din proprie initiativa schema de ingrijire recomandata - pentru furnizorii de ingrijiri medicale la domiciliu;*
- *sa comunice direct, in scris, atat medicului care a recomandat ingrijirile medicale la domiciliu si ingrijirile paliative la domiciliu, cat si medicului de familie al asiguratului evolutia starii de sanatate a acestuia;*
- *sa tina evidenta serviciilor de ingrijiri medicale/ingrijiri paliative furnizate la domiciliul asiguratului, in ceea ce priveste tipul serviciului acordat, data si ora acordarii, durata, evolutia starii de sanatate;*
- *sa urmareasca prezentarea la controlul medical a asiguratului pe care l-a ingrijit, in situatia in care acest lucru a fost solicitat de medicul care a facut recomandarea, si sa nu depaseasca din proprie initiativa perioada de ingrijire la domiciliu, care nu poate fi mai mare decat cea stabilita prin Ordinul ministrului sanatatii si al presedintelui Casei Nationale de Asigurari de Sanatate pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare in anul 2013 a Contractului-cadru privind conditiile acordarii asistentei medicale in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate pentru anii 2013 - 2014;*


Pag. 13 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- **sa utilizeze sistemul de raportare in timp real incepand cu data la care acesta va fi pus in functiune;**
- sa respecte dreptul la libera alegere de catre asigurat a furnizorului de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu;
- sa raporteze caselor de asigurari de sanatate datele necesare pentru urmarirea desfasurarii activitatii in asistenta de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu, potrivit formularelor de raportare stabilite conform reglementarilor legale in vigoare; pentru furnizorii care au semnatura electronica extinsa raportarea se poate face numai in format electronic;
- **sa nu utilizezeze, sub nici o forma, materialele si instrumentele sanitare a caror conditie de sterilizare nu este sigura.** Conform Art.18 din Hotarâre nr. 857/2011 - *privind stabilirea si sanctionarea contravențiilor la normele din domeniul sanatatii publice* - Constituie contravenție si se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 3.000 lei pentru persoanele fizice, respectiv cu amenda de la 5.000 lei la 10.000 lei pentru persoanele juridice urmatoarele fapte:
 - a) **neefectuarea sterilizarii si pastrarii sterilitatii instrumentarului**, dispozitivelor si materialelor sanitare la organizarea activitatilor propriu-zise de sterilizare, precum si a activitatilor conexe privind spalarea, decontaminarea, împachetarea si stocarea în cadrul cabinetelor medicale, conform reglementarilor legale în vigoare;
 - b) nerespectarea circuitelor functionale din cadrul cabinetelor medicale si utilizarea necorespunzatoare a spatiilor anume desemnate, conform reglementarilor legale în vigoare;
 - d) nerespectarea **normelor igienico-sanitare** pentru cabinetele medicale, indiferent de profil, conform reglementarilor legale în vigoare:
 - (i) neasigurarea cu apa potabila si neracordarea la rețeaua de canalizare a localitatii;
 - (ii) gestionarea necorespunzatoare a deșeurilor rezultate în urma activitatilor medicale;
 - (iii) neasigurarea unui microclimat corespunzator;
 - (iv) neasigurarea iluminarii naturale si artificiale necesare desfasurarii în conditii optime a activitatii medicale;
 - (v) neasigurarea limitarii zgomotului sub normele admise si/sau neasigurarea protectiei antifonice eficiente în interiorul si în afara cabinetelor;
 - (vi) neasigurarea cu materiale pentru efectuarea curateniei;
 - (vii) neasigurarea cu dezinfectante, antiseptice si decontaminante autorizate/înregistrate de Comisia Nationala pentru Produse Biocide si/sau nefolosirea acestora conform instructiunilor de utilizare, la concentratiile si timpii de utilizare specificati de producator;

De asemenea, conform Hotarârii nr. 857/2011, art.32. i) se sanctioneaza aplicarea altor metode de dezinfectie si sterilizare decât cele prevazute de normele în vigoare pentru tipul de suprafata, instrumentar si echipament supus tratarii;

Pag. 14 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------


 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

Conform art. 33. - (1) Constituie contraventii si se sanctioneaza cu amenda de la 500 lei la 1.000 lei pentru persoanele fizice, respectiv cu amenda de la 5.000 lei la 15.000 lei pentru persoanele juridice urmatoarele fapte:

- a) nerespectarea circuitelor functionale si a structurii spatial functionale a compartimentelor si serviciilor, în conformitate cu reglementarile legale în vigoare si cu structura aprobata pentru unitatea sanitara;
- b) neefectuarea verificarii aparaturii de sterilizare, în conformitate cu normele în vigoare;
- c) neasigurarea depozitarii si pastrarii în conditii optime sau în conditiile cerute de producator a articolelor sterilizate si articolelor sterile de unica folosinta;
- d) existenta si/sau utilizarea produselor biocide, dispozitivelor medicale de clasa II a) si b), a reactivilor, a materialelor sanitare si articolelor de unica folosinta, a medicamentelor si/sau substantelor terapeutice cu termen de valabilitate expirat;
- e) plasarea pe piata si comercializarea unui produs biocid, cosmetic sau dispozitiv medical sub alta denumire si alta încadrare decât cele date de legislatia în vigoare careia i se supune;
- f) reutilizarea articolelor si materialelor sanitare de unica folosinta;
- h) neutilizarea pentru componentele aparaturii de uz medical si ale instrumentelor medicale care nu pot fi supuse sterilizarii prin caldura a produselor biocide avizate si/sau a dispozitivelor medicale de clasa II a) si b), care asigura sterilizarea chimica, sau a altor metode de sterilizare;
- i) necunoasterea si neaplicarea de catre personalul medicosanitar a tehnicilor si procedurilor de pregatire pentru sterilizare, depozitare si transport al instrumentarului catre locul de utilizare;
- j) neîntocmirea si nerespectarea programului propriu de supraveghere, prevenire si control al infectiilor nozocomiale;
- k) nedispunerea sau nerespectarea masurilor pentru controlul focarului de infectie nozocomiala depistat;
- l) neasigurarea în cadrul unitatilor sanitare a serviciilor de supraveghere si control al infectiilor nozocomiale în conformitate cu reglementarile legale în vigoare;
- n) nedepistarea si neraportarea.


- **sa acorde servicii conform unui plan de ingrijiri in conformitate cu recomandarile stabilite, zilnic, inclusiv sambata, duminica si in timpul sarbatorilor legale;**
- **sa anunte casa de asigurari de sanatate despre modificarea oricareia dintre conditiile care au stat la baza incheierii contractului, in maximum 5 zile lucratoare de la data producerii modificarii si sa indeplineasca in permanenta aceste conditii pe durata derularii contractului;**
- sa asigure respectarea prevederilor actelor normative referitoare la sistemul asigurarilor sociale de sanatate;

Pag. 15 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- sa afiseze intr-un loc vizibil programul de lucru, numele casei de asigurari de sanatate cu care se afla in relatie contractuala, precum si datele de contact ale acesteia: adresa, telefon, fax, e-mail, pagina web;
- sa asigure acordarea de asistenta medicala necesara titularilor cardului european de asigurari sociale de sanatate emis de unul dintre statele membre ale Uniunii Europene/Spatiului Economic European/Elvetia, in perioada de valabilitate a cardului, respectiv beneficiarilor formularelor / documentelor europene emise in baza Regulamentului CE nr. 883/2004, in aceleasi conditii ca si persoanelor asigurate in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate din Romania; sa acorde asistenta medicala pacientilor din alte state cu care Romania a incheiat acorduri, intelegeri, conventii sau protocoale internationale cu prevederi in domeniul sanatatii, in conditiile prevazute de respectivele documente internationale;
- sa utilizeze platforma informatica din asigurarile de sanatate. in situatia in care se utilizeaza un alt sistem informatic acesta trebuie sa fie compatibil cu sistemele informatice din platforma informatica din asigurarile de sanatate, caz in care furnizorii sunt obligati sa asigure confidentialitatea si securitatea in procesul de transmitere a datelor;
- sa acorde asiguratilor servicii de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu conform recomandarilor formulate de: medicii de specialitate din ambulatoriul de specialitate, medicii de specialitate din spitale la externarea asiguratilor, medicii de familie aflati in relatii contractuale cu casele de asigurari de sanatate, in conditiile stabilite prin Ordinul ministrului sanatatii si al presedintelui Casei Nationale de Asigurari de Sanatate pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare in anul 2013 a Contractului-cadru privind conditiile acordarii asistentei medicale in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate pentru anii 2013 – 2014 (Modelul formularului de recomandare este prezentat in anexa nr. 27 C)
- sa incaseze contravaloarea serviciilor medicale care nu se deconteaza de casele de asigurari de sanatate din Fond, conform prevederilor legale in vigoare;
- sa factureze lunar, in vederea decontarii de catre casele de asigurari de sanatate, activitatea realizata conform contractului de furnizare de servicii de ingrijiri medicale la domiciliu/ingrijiri paliative la domiciliu; factura este insotita de documentele justificative privind activitatile realizate, in mod distinct, conform prevederilor Contractului-cadru privind conditiile acordarii asistentei medicale in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate pentru anii 2013 - 2014, aprobat prin Hotararea Guvernului nr. 117/2013 si a Ordinului ministrului sanatatii si al presedintelui Casei Nationale de Asigurari de Sanatate pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare in anul 2013 a Contractului-cadru, atat pe suport hartie, cat si in format electronic, in formatul solicitat de Casa Nationala de Asigurari de Sanatate; pentru furnizorii care au semnatura electronica extinsa raportarea se poate face numai in format electronic;
- **sa asigure acordarea serviciilor de ingrijiri medicale la domiciliu prevazute in pachetul de servicii de baza:**
- **sa reinnoiasca pe toata perioada de derulare a contractului, dovada de evaluare a furnizorului, dovada asigurarii de raspundere civila in domeniul medical pentru**


Pag. 16 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

furnizor, dovada asigurarii de raspundere civila in domeniul medical pentru personalul care isi desfasoara activitatea la furnizor;

- **sa respecte programul de lucru si sa il comunice casei de asigurari de sanatate, cu avizul directiei de sanatate publica judetene pentru repartizarea acestuia pe zile si ore, conform modelului de formular prevazut in anexa nr. 39 B la Ordinul ministrului sanatatii si al presedintelui Casei Nationale de Asigurari de Sanatate pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare in anul 2013 a Contractului-cadru privind conditiile acordarii asistentei medicale in cadrul sistemului de asigurari sociale de sanatate pentru anii 2013 - 2014, program asumat prin contract si care se depune la casa de asigurari de sanatate la dosarul de contractare; in situatia in care programul avizat de directia de sanatate publica este diferit fata de cel prevazut in contractul incheiat cu casa de asigurari de sanatate, programul de lucru prevazut in contract se modifica in consecinta.**
- **programul de lucru va avea avizul directiei de sanatate publica judetene pentru repartizarea acestuia pe zile si ore, care se depune la casa de asigurari de sanatate in termen de maximum 30 de zile de la data semnarii contractului.**
- sa solicite incepand cu data implementarii cardului national de asigurari sociale de sanatate, acest document titularilor acestuia in vederea acordarii serviciilor medicale; serviciile medicale acordate in alte conditii decat cele mentionate anterior nu se deconteaza furnizorilor de catre casele de asigurari de sanatate.
- **Recomandarea medicala pentru ingrijiri la domiciliu va avea continutul din**
“ Anexa 27 C si va fi depusa in original cu TOATE rubricile completate, semnata, parafata de catre medic cu stampila unitatii, cu codificarea DIAGNOSTICELOR (conform CIM X). Recomandarea va contine si precizarea activitatilor zilnice pe care pacientul nu le poate indeplini (art. 1 aliniat 2 Anexa 25 Norme).

Orice modificare/completare se va realiza cu semnatura si parafa medicului care a facut recomandarea fara stersaturi.

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

VII. Obiectiv, Principii, Atributii, Responsabilitatile cabinetului medical de ingrijiri la domiciliu

Obiectul principal de activitate il constituie acordarea de asistenta medicala la domiciliu

Dupa externarea pacientilor care nu mai necesita monitorizare 24/24, acestia pot opta pentru serviciile de ingrijire la domiciliu.

Pentru a presta aceste servicii in cele mai bune conditii profesionale si umane, ne bazam pe un numar de 5 asistenti medicali, specializati in diverse domenii medicale. Acestia sunt la dispozitia pacientilor. 24/24, in toata perioada de convalescenta, conform programului de recuperare indicat de catre medical. curant.

Proiectele de viitor ale firmei noastre consideram ca trebuie sa fie intotdeauna rezonabile, sa preintampine si sa depaseasca asteptarile clientilor.

Pentru a fi siguri de succesul in realizarea obiectivelor propuse se au in vedere atat cresterea preocuparilor pentru formarea profesionala cat si a preocuparilor in vederea perfectionarii serviciilor noastre.


SC MEDSERV MIN SA promoveaza in domeniul personalului angajat urmatoarele **principii**:

- a) principiul respectării drepturilor și a demnității omului;
- a) principiul asigurării autodeterminării și a intimității persoanelor beneficiare;
- b) principiul dreptului de a alege ;
- c) principiul abordării individualizate a beneficiarilor ;
- d) principiul implicării active și depline a beneficiarilor;
- e) principiul cooperării și parteneriatului;
- f) principiul recunoașterii valorii fiecărei ființe umane și valorizarea acesteia;
- g) principiul orientării pe rezultate ;
- h) principiul îmbunătățirii continue a calității .

Atributiile cabinetului de ingrijiri medicale la domiciliu:

- să respecte criteriile de calitate a serviciilor medicale furnizate și a activității desfășurate;
- să respecte confidențialitatea tuturor datelor și informațiilor privitoare la asigurați precum și intimitatea și demnitatea acestora;
- să respecte programul de lucru afișat;
- să acorde asiguraților servicii de îngrijiri medicale la domiciliu numai pe baza planului de ingrijiri la domiciliu conform recomandarilor eliberate de medicii din unitățile sanitare - furnizori de servicii medicale, aflate în relații contractuale cu casele de asigurări de sănătate;
- să efectueze tratamente injectabile, testări și vaccinări, pansamente și alte manevre medicale la indicațiile medicului ;

Pag. 18 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- să nu modifice sau să nu întrerupă din proprie inițiativă schema de îngrijire recomandată;
- să țină evidența serviciilor furnizate la domiciliul asiguratului, privind tipul serviciului acordat, data și ora acordării, durata, evoluția stării de sănătate;
- să urmărească prezentarea la controlul medical a asiguratului pe care l-a îngrijit, atunci când acest lucru a fost solicitat de medicul care a făcut recomandarea îngrijirii medicale la domiciliu și să nu depășească din proprie inițiativă perioada de îngrijire la domiciliu
- să asigure întreținerea aparaturii și sterilizarea instrumentarului conform reglementarilor în vigoare;
- să nu utilizeze, sub nici o formă, materialele și instrumentele sanitare a caror condiție de sterilizare nu este sigură;
- să țină evidența medicamentelor și materialelor sanitare;
- să actualizeze permanent registrele cabinetului;
- să aibă o ținută îngrijită, să poarte echipamentul medical din dotare, comportament și limbaj civilizat față de medic și pacienți
- este interzis să ceară sau să dobândească în vreun fel bunuri materiale, bani sau servicii de la persoanele asistate / îngrijite în urma activității prestate, în caz contrar se vor aplica măsuri disciplinare mergând până la desfacerea contractului de muncă.

Responsabilitati:


- răspunde de corecta înregistrare a datelor în evidențele primare;
- răspunde de actele pe care le întreprinde și de deciziile luate, conform pregătirii și în limitele competenței profesionale;
- să respecte reglementările în vigoare privind prevenirea, controlul și combaterea infecțiilor nosocomiale;
- își actualizează asigurarea de malpraxis;
- răspunde de calitatea serviciilor oferite;
- respectă confidențialitatea informațiilor de la locul de muncă în ceea ce privește: pacienții, salariile etc;
- reactualizarea permanentă a cunoștințelor profesionale prin studiu individual și educație medicală continuă;
- respectă și apără drepturile pacientului, respecta confidențialitatea tuturor datelor și informațiilor legate de identificarea și de derularea actului medical,
- respectă reglementările interne ale societății (regulament de organizare și funcționare, regulament de ordine interioară, proceduri ale Sistemului de Management Integrat, etc)
- utilizează și păstrează în bune condiții echipamentele și echipamentul din dotare (gestionare judicioasă a bunurilor societății),
- răspunde de colectarea materialelor și a instrumentarului de unică folosință utilizat și se asigură de depozitarea acestora în vederea distrugerii (gestionarea riguroasă a deșeurilor), în conformitate cu reglementările în vigoare.

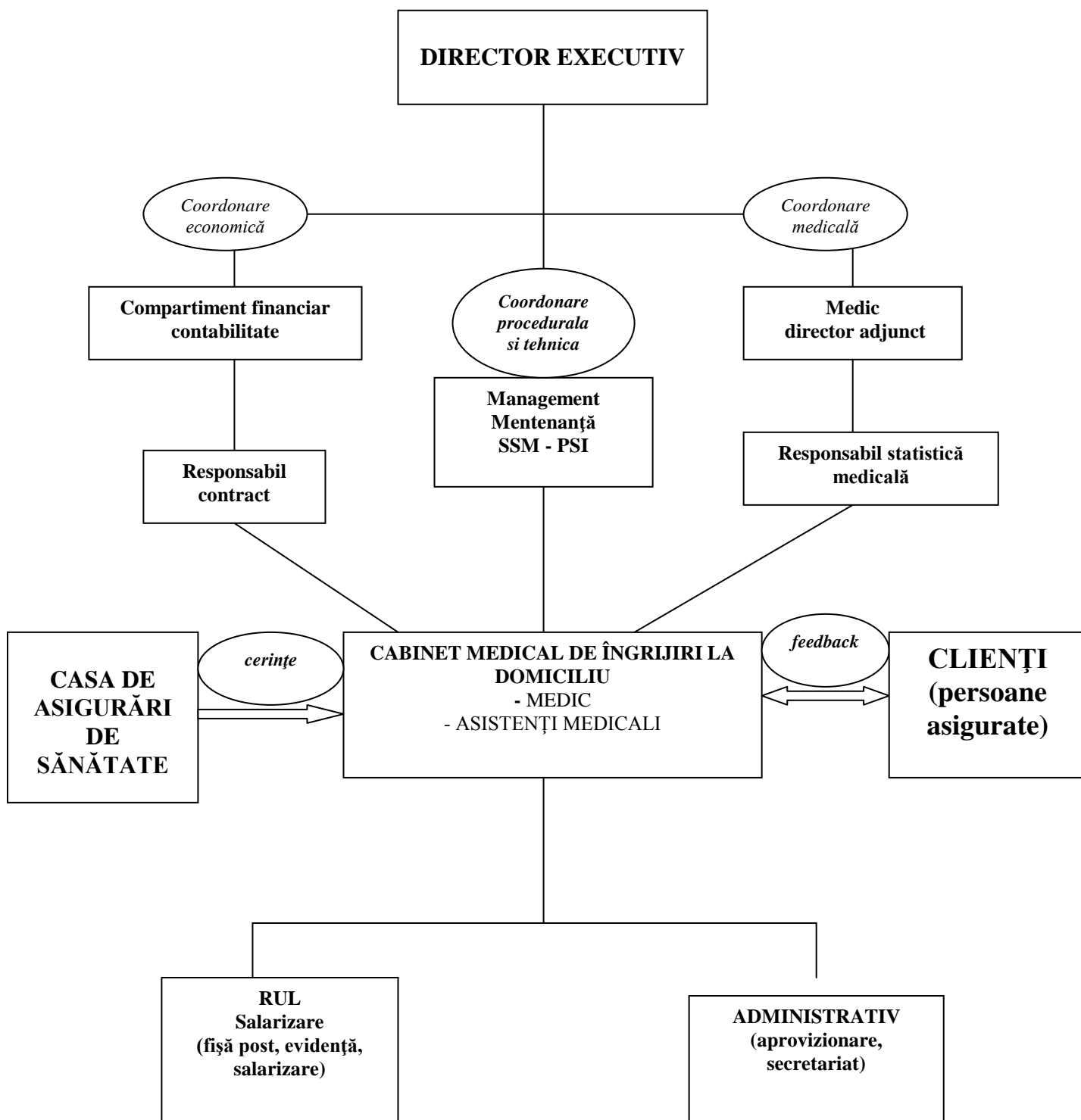
Atribuțiile, responsabilitățile și interdependența angajaților sunt definite conform fișelor postului fiecărui angajat. Întocmirea/actualizarea fișelor postului este realizată de către șefii de departamente pentru personalul din subordine.


Descrierea activității specifice fiecărui post de lucru este prezentată în proceduri. Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și aplica întocmai prevederile fișei postului și ale procedurilor referitoare la activitatea pe care o desfășoară

VIII. DIAGRAMA DE RELATII

Pag. 19 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE ÎNGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013



 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013


IX. COD DE CONDUITA

Reguli de comportament și conduită în relația client –asistent:

- furnizarea serviciilor se realizează cu respectarea normelor legale în vigoare și a planului de servicii stabilit
- Personalul medical implică beneficiarii și partenerii în procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor medicale, beneficiarii fiind informați asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii;
- întregul personal implicat în activitatea de îngrijiri la domiciliu se preocupă permanent pentru creșterea calității serviciilor oferite monitorizând evoluția cazului, venind în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor cu promptitudine și eficiență cu respectarea termenelor legale;
- întregul personal manifestă corectitudine, obiectivitate și imparțialitate în acordarea de servicii;
- personalul implicat în furnizarea serviciilor de asistență la domiciliul persoanei vârstnice și al persoanei cu handicap trebuie să dovedească respect față de persoana asistată, să țină seama de opțiunile acesteia, să-i respecte demnitatea ținând cont de dorințele și starea în care se află aceștia respectându-le intimitatea, manifestând atitudine de reconciliere când situația o impune;
- personalul medical trebuie să-și asume o anumită mentalitate emoțională față de client oferind servicii cu respectarea condițiilor legale, oricui le solicită în calitate de client, considerațiile particulare nefiind acceptate în relația profesională;
- întregul personal trebuie să fie dezinteresat în relația sa cu clientul, trebuie să fie motivat mai puțin de interesul propriu și mai mult de dorința de a-și oferi serviciul la nivel maxim; el trebuie să fie pregătit să ofere la cerere serviciile sale, renunțând chiar la prioritățile vieții private.

Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

- Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.
- Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.
- Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.
- Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.
- Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE	ROF-CMID Data: 20.10.2013
	CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	Exemplar nr. _ Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

- În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții

- Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții vor avea în vedere interesul clientului, al persoanei asistate, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.
- În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.
- Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.
- Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor societății evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
- Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.


Responsabilități, modul de înregistrare și soluționare a reclamațiilor

Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară conform Regulamentului Intern a fisei postului și a actelor normative în vigoare.
Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară numai în cazul în care angajații creează prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

13. Procedura și modul de sesizare și soluționare a reclamațiilor:

- (1) Sesizarea, în scris sau verbală, a oricăror aspecte negative legate de serviciile acordate prin intermediul cabinetului medical de îngrijiri la domiciliu, se face conform unei proceduri anterior stabilite (de ex. Regulament Intern, proceduri specifice).
- (2) Sesizarea se face pe următoarele căi:
 - a) verbal în audiență la directorul executiv sau telefonic
 - b) în scris la sediul SC MEDSERV MIN SA, depusă la secretariatul societății, expediată prin poștă sau prin e-mail
 - c) redirecționată de către alte instituții publice sau private, verbal sau în scris
- (3) Sesizarea se înregistrează, după caz, astfel:
 - a) înscrierea în condica de sugestii și reclamații
 - b) înscrierea în registrul de audiență
 - c) înscrierea în registrul sesizărilor telefonice
 - d) înscrierea în registrul intrare - ieșire al SC MEDSERV MIN SA
 - e) înscrierea în registrul cuprinzând sesizări venite din partea instituțiilor publice ori private
- (4) Sesizarea se soluționează pe căile prevăzute de legile specifice în vigoare.

Pag. 22 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------


 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

(5) Termenul de soluționare este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, timp în care reclamantului i se va comunica răspunsul scris sau verbal în legătură cu problema sesizată.

(6) În răspunsul dat, în urma sesizării, va fi menționată și modalitatea de contestare a acestuia

X. RELAȚIA CU CLIEȚII

Pag. 23 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

Satisfacția deplină și permanentă a clientului trebuie să fie un obiectiv major. Un client mulțumit va reveni întotdeauna la firmă și o va recomanda și altora. De aceea, fiecare angajat trebuie să respecte următoarele **principii**:


- Problema **clientului** este problema **mea**. Nu tratați clientul cu indiferență, pentru a "scăpa" de el! Nu-l faceți să aștepte, dați-i întotdeauna cele mai clare și complete informații la care are dreptul. Oferiți-i întotdeauna cele mai bune servicii. Fiți atenți în orice moment la ceea ce el așteaptă de la firma noastră. Descoperiți ceea ce este cu adevărat important pentru client.
- Faceți tot posibilul pentru a nu pierde niciodată un client. Fiecare angajat trebuie să identifice permanent orice problemă ar putea să apară și să reacționeze rapid pentru corectarea ei. Să ne recunoaștem greșelile și să le prevenim! Să verificăm totul înainte de a transmite clientului orice informație.
- Fiți un bun cunoscător al informațiilor legate de activitatea firmei, pentru a putea răspunde la întrebările clienților.

Fiți ambasadorul firmei SC MEDSERV MIN SA în interiorul și în exteriorul locului de muncă. Vorbiți întotdeauna pozitiv. Nu faceți comentarii negative la adresa firmei sau a angajaților.

- Nu faceți critici la adresa clientului. Lăudați-l, atunci când este cazul.
- Mențineți întotdeauna un contact vizual pozitiv. Utilizați un vocabular adecvat cu toți oaspeții.
- Utilizați norme de etichetă adecvate în convorbirile telefonice. Răspundeți după maxim trei apeluri și cu bună dispoziție.
- **CLIENTUL TREBUIE TRATAT EXACT CUM DORIM NOI SĂ FIM TRATAȚI CÂND SUNTEM CLIENȚII ALTORA !**


XI. CLAUZĂ

Pag. 24 din 26	Nr.exemplare :
----------------	----------------

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

1. Toate modificarile aduse prezentului Regulament de Organizare si Functionare se vor face respectand procedura de intrare in vigoare, dupa care se vor aduce la cunostinta angajatilor prin afisare la sediul societatii, prin comunicarea acestora responsabililor de compartimente care au obligatia sa le aduca la cunostinta angajatilor din subordine.
2. Nerespectarea prevederilor prezentului regulament constituie abatere disciplinara si se sanctioneaza conform prevederilor legale in vigoare
3. Acest regulament se prezinta pentru aprobare Consiliului de Administratie si intra in vigoare cu data aprobarii.

Prezentul r se completeaza de drept cu toate prevederile legale incidente in aceasta activitate si include urmatoarele anexe:

 SC MEDSERV MIN SA	REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE CABINET MEDICAL DE INGRIJIRI LA DOMICILIU	ROF-CMID Data: 20.10.2013
		Exemplar nr. _
		Conf. Organigrama MSM Data: octombrie 2013

XII. Cuprins

Numarul componentei in cadrul regulamentu lui	Denumirea componentei din cadrul regulamentului	Pagina
1.	Dispozitii generale	2
2	Pachetul de servicii medicale prestate de cabinetul de ingrijiri la domiciliu	3
3.	Dotarea cu aparatura aferenta activitatii de ingrijiri la domiciliu	4
4.	Scurt rezumat legislativ actualizat in 02.10.2013. Reglementari specifice. Cum se beneficiaza de servicii de ingrijire la domiciliu. Criterii de invalidare dosar . Acte necesare.	5
5.	Formulare pentru furnizori de servicii de ingrijiri la domiciliu	12
6.	Obligatiile SC MEDSERV MIN SA ca furnizor de servicii de ingrijiri la domiciliu	13
7.	Obiectiv, principii, atributiile si Responsabilitatile cabinetului medical de ingrijiri la domiciliu	18
8.	Diagrama de relatii	20
9.	Cod de conduita	21
10.	Relatia cu clientii	24
11.	Clauze	25
12.	Cuprins	26