

REZOLUȚIA FORUMULUI PACIENȚILOR 2025

I. Considerente generale

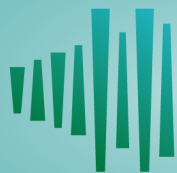
Participarea pacienților la procesele de luare a deciziilor este o condiție fundamentală pentru un sistem de sănătate transparent, eficient și centrat pe oameni. Legea nr. 263/2005 recunoaște pacientul ca participant principal în deciziile privind propria sănătate, însă acest principiu rămâne insuficient aplicat în practică.

Direcția internațională este clară: Rezoluția OMS WHA77.2 (2024) solicită statelor să consolideze participarea socială în sănătate, iar inițiativele OCDE – precum programul PaRIS – subliniază importanța măsurării sistematice a experienței pacienților și a integrării acesteia în politicile publice. Moldova are oportunitatea de a se alinia acestor standarde, adaptându-le la contextul local. Concluziile Studiului național privind participarea cetățenilor la luarea deciziilor în sănătate (2024–2025), prezentat în cadrul Forumului Pacienților 2025, confirmă că procesul de participare există mai mult la nivel declarativ decât operațional. Pacienții cunosc parțial drepturile pe care le au, accesul la informații este inegal, iar mecanismele prin care poate fi exprimată opinia sunt dispersate, greu accesibile și rareori analizate sistemic.

II. Constatări sintetice

Situația actuală arată că mulți pacienți nu dispun de informații clare despre drepturile lor și despre modul în care acestea pot fi exercitate sau apărute. În absența unei comunicări accesibile, a unei culturi a dialogului și a unor proceduri simple, oamenii tind să renunțe să raporteze probleme sau încălcări, ceea ce perpetuează lipsa de reacție și întărește neîncrederea în instituții.

Totodată, instituțiile medicale folosesc metode diferite de colectare a feedback-ului – unele pe hârtie, altele prin formulare online sau registre interne. Fără un instrument digitalizat unitar, datele sunt dificil de colectat în timp util și de comparat, iar opiniile pacienților rămân adesea nevalorificate. Această lipsă de uniformitate face imposibilă o evaluare reală a experienței pacienților la nivel național.



Relația medic–pacient este, în multe situații, marcată de un model de comunicare în care pacientul are un rol secundar. Mulți ezită să pună întrebări sau să solicite explicații, fie din respect, fie din teamă, fie din lipsă de încredere că opiniile lor vor schimba ceva. Această distanță afectează calitatea actului medical și reduce implicarea pacientului în propriul tratament. Deși legislația promovează tratamentul personalizat, în practică multe instituții medicale încă nu abordează deciziile la modul colaborativ.

Programările de scurtă durată și volumul mare de pacienți consultați zilnic împiedică explicarea suficientă a informațiilor medicale, astfel pacientul rămâne adesea dependent de opinia medicului și mai puțin implicat în decizie.

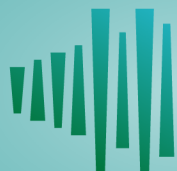
Accesul la servicii rămâne inegal pentru pacienții din mediul rural, persoanele în etate, pacienții cu dizabilități, persoanele cu boli cronice, cei cu tulburări mintale, persoanele dependente de grija altora, dependente de pat/casă și alte categorii vulnerabile. Obstacolele variază de la infrastructura fizică neadaptată și distanțe mari până la bariere digitale, lipsă de informație, plăți non-formale pentru sănătate sau dificultăți logistice.

Organizațiile de pacienți – principalii actori care pot reprezenta colectiv interesele beneficiarilor de servicii medicale cu anumite afecțiuni – se confruntă cu lipsa resurselor, funcționând în mare parte pe bază de voluntariat. Această situație limitează capacitatea lor de a participa constant la consultări, de a monitoriza implementarea politicilor și de a susține pacienții în mod sistematic. Fără sprijin instituțional previzibil, aceste structuri riscă să se fragilizeze sau să dispară, slăbind capacitatea sistemului de a avea o voce reală a pacienților.

Persistă, de asemenea, o lipsă de transparență în ceea ce privește serviciile disponibile, listele de așteptare și criteriile de acces, fapt care afectează capacitatea pacienților de a lua decizii informate și generează percepția de nesiguranță.

III. Direcții strategice pentru un sistem centrat pe pacient

Pentru a consolida implicarea pacienților și pentru a construi un sistem de sănătate deschis și responsabil, este necesară dezvoltarea unor mecanisme de consultare predictibile, implementarea unor soluții de feedback accesibile și digitalizate, creșterea nivelului de informare a cetățenilor, protejarea grupurilor vulnerabile și îmbunătățirea transparenței la toate nivelurile.



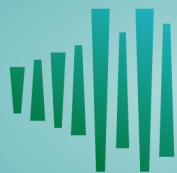
IV. Recomandări

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

- Implementarea unui **sistem național digitalizat de colectare a feedback-ului**, ușor de utilizat, accesibil și anonim, capabil să ofere o imagine reală a experienței pacienților după accesarea serviciilor medicale.
- Asigurarea **aplicării consecvente a instrumentelor și procedurilor de comunicare și consiliere a pacienților** la nivelul instituțiilor medicale, prin instruirii regulate ale personalului și dezvoltarea unor mecanisme eficiente de monitorizare a practicilor de comunicare.
- Asigurarea **investițiilor dedicate în educația pentru sănătate și instituirea mecanismelor de suport/finanțare** pentru asociații de pacienți.
- Evaluarea experienței pacienților și **publicarea anuală a unui Raport**, bazat pe datele colectate prin instrumente digitale și tradiționale.
- Crearea unui **Registru național al asociațiilor și organizațiilor de pacienți**, care să includă descrierea activităților, serviciilor oferite și datele de contact, pentru a facilita orientarea pacienților către organizațiile relevante.
- Dezvoltarea și **diseminarea de materiale de informare accesibile**, diversificate și adaptate diferitelor categorii de pacienți.

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ

- Utilizarea **datelor provenite din feedback-ul pacienților** în procesul de evaluare și contractare a instituțiilor medicale.
- **Publicarea periodică și prin instrumente accesibile a informațiilor** privind accesul la servicii medicale, diversificarea spectrului de servicii acoperite de AOAM, nivelul satisfacției pacienților și alte subiecte de interes public.
- **Includerea activă a organizațiilor de pacienți în procesele de consultare și elaborare** a regulamentelor din domeniul sănătății, nu doar în etapa de actualizare a Programului Unic, ci și în identificarea nevoilor reale ale beneficiarilor, formularea propunerilor, testarea soluțiilor și evaluarea impactului acestora asupra experienței și calității îngrijirilor medicale.



IV. Recomandări

INSTITUȚIILE MEDICALE

- Utilizarea unor **mecanisme uniforme și accesibile de colectare a feedback-ului**, inclusiv soluții digitale disponibile în interiorul instituțiilor.
- Organizarea periodică de **instruiri ale personalului în comunicare, etică și orientare către nevoile pacientului** (inclusiv cu implicarea asociațiilor și organizațiilor de pacienți ca experți/formatori).
- Asigurarea **accesibilității fizice, informaționale și digitale** pentru pacienții cu nevoi speciale.
- Dezvoltarea **parteneriatelor cu asociații de pacienți și ONG-uri**, implicarea reprezentanților acestora în calitate de membri ai consiliilor de administrare, membri în grupuri de lucru și în procese decizionale.

ORGANIZAȚIILE DE PACIENȚI ȘI SOCIETATEA CIVILĂ

- Crearea unui **Consiliu Național al Pacienților** drept platformă permanentă de consultare pentru autoritățile în sănătate, instituțiile medicale și alți factori de decizie.
- Participarea activă la **consultările cu autoritățile și monitorizarea implementării Rezoluției Forumului**.
- Realizarea și publicarea anuală a **Barometrului Pacientului/Indicele anual al experienței pacienților** din Republica Moldova.
- Promovarea **alfabetizării în sănătate** și implicarea pacienților în activități de informare și sensibilizare privind drepturile și responsabilitățile în sănătate.
- Consolidarea **colaborărilor cu instituții medicale, ONG-uri, autorități publice, alte instituții**, în vederea prezentării și promovării asociațiilor de pacienți și activităților realizate de acestea.