REZOLUȚIA FORUMULUI PACIENȚILOR 2026

Acces la îngrijiri. Respectarea drepturilor. Participare la decizii.

I. Context și considerente

Noi, participanții Forumului Pacienților 2026, reafirmăm că calitatea unui sistem de sănătate se reflectă în experiența oamenilor: accesul la medic și la tratamentul necesar, timpul de așteptare, continuitatea îngrijirilor, respectarea demnității și posibilitatea de a participa la deciziile privind propria sănătate.

Legea nr. 263/2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului stabilește drepturile persoanei în relația cu sistemul de sănătate. La nivel internațional, Rezoluția WHA77.2, adoptată de Adunarea Mondială a Sănătății în 2024, promovează participarea permanentă, incluzivă și efectivă a cetățenilor la elaborarea, aplicarea și evaluarea politicilor de sănătate. Carta Europeană a Drepturilor Pacienților oferă, la rândul său, repere privind accesul la îngrijiri, dreptul la informare și respectarea timpului pacientului.

Cu toate acestea, datele disponibile arată că între drepturile recunoscute și experiența cotidiană a pacienților persistă diferențe importante.

Studiul național privind participarea pacienților la luarea deciziilor în sănătate (2024–2025), realizat pe un eșantion de 2 001 de persoane, arată că 44,4% dintre respondenți nu și-au exprimat niciodată opinia despre serviciile medicale primite, iar numai 23,3% au utilizat vreodată un instrument formal de feedback.

Consultarea realizată în pregătirea Forumului Pacienților 2026 realizată cu circa 300 de pacienți și reprezentanți ai asociațiilor de pacienți identifică drept priorități accesul mai rapid la specialiști de profil și la investigații, reducerea timpilor de așteptare și a barierelor în procesul de programare la medic, îmbunătățirea comunicării cu personalul medical, oferirea informațiilor clare despre serviciile disponibile și implementarea unor mecanisme eficiente prin care opiniile și reclamațiile pacienților să fie analizate și soluționate. Aceste rezultate reflectă opiniile persoanelor consultate și nu pot fi generalizate asupra întregii populații, dar indică probleme concrete care necesită atenția autorităților și instituțiilor medicale.

Prin rezoluțiile edițiilor precedente, au fost înaintate recomandări privind participarea pacienților la decizii, îmbunătățirea comunicării, colectarea sistematică a feedbackului și dezvoltarea mecanismelor de reprezentare a pacienților. Salutăm lansarea, în aprilie 2026, a platformei digitale „Vocea pacientului”, pilotată în 108 instituții medicale, ca un pas important în crearea unui mecanism comun de colectare și analiză a experienței pacienților. De asemenea, constatăm că legislația prevede deja luarea în considerare a satisfacției pacienților de către Compania Națională de Asigurări în Medicină la examinarea ofertelor prestatorilor.

Considerăm că prioritatea următoarei perioade trebuie să fie transformarea angajamentelor și a opiniilor exprimate de pacienți în măsuri verificabile, cu rezultate vizibile pentru beneficiarii serviciilor de sănătate.

În acest context, formulăm următoarele recomandări.

II. Principii și recomandări prioritare

1. Îmbunătățirea accesului la servicii medicale și reducerea timpilor de așteptare

Solicităm Ministerului Sănătății, Companiei Naționale de Asigurări în Medicină și instituțiilor medicale:

1. Să analizeze diferențele regionale în accesul la serviciile medicale și să adapteze planificarea și contractarea acestora la nevoile populației, pentru reducerea inegalităților de acces între regiuni.
2. Să monitorizeze timpii de așteptare pentru consultațiile de specialitate și investigațiile medicale, cu publicarea periodică a informațiilor privind disponibilitatea serviciilor și termenele orientative de programare.

3. Să simplifice, în măsura posibilităților, procedurile de programare, anulare și reprogramare a consultațiilor și investigațiilor medicale și să asigure informarea pacienților despre posibilitățile de acces la alți prestatori contractați de CNAM.
4. Să asigure informarea clară și accesibilă a pacienților despre serviciile medicale acoperite de asigurarea obligatorie de asistență medicală, condițiile de acces, procedurile de programare și eventualele costuri legale, înainte de prestarea serviciilor.
5. Să informeze pacienții despre drepturile lor și mecanismele de sesizare și contestare, despre modalitățile de contestare a refuzului de acordare a unui serviciu medical și instituțiile competente pentru examinarea reclamațiilor.

2. Asigurarea unui parcurs clar și coordonat al pacientului în sistemul de sănătate și continuitatea îngrijirilor medicale

Solicităm Ministerului Sănătății și Companiei Naționale de Asigurări în Medicină:

1. Să identifice și să analizeze dificultățile întâmpinate de pacienți în obținerea documentelor de trimitere către consultații de specialitate, investigații și alte servicii medicale, asigurând totodată monitorizarea situațiilor de refuz nejustificat, de completare incorectă sau incompletă a documentelor și să identifice măsuri pentru prevenirea și remedierea acestora.
2. Să îmbunătățească coordonarea dintre medicii de familie, medicii specialiști și ceilalți prestatori de servicii medicale, pentru asigurarea continuității îngrijirilor și reducerea deplasărilor repetate și a întârzierilor în accesarea serviciilor.

Solicităm instituțiilor medico-sanitare publice:

3. Să asigure eliberarea în timp util și completarea corectă a documentelor de trimitere, în conformitate cu prevederile legale, precum și corectarea promptă a eventualelor erori prin colaborarea directă dintre instituțiile medicale implicate, fără a solicita pacienților deplasări repetate nejustificate.
4. Să informeze clar pacienții despre condițiile de obținere a documentelor de trimitere, motivele unui eventual refuz și posibilitățile de reexaminare a deciziei.

3. Respectarea drepturilor pacienților și îmbunătățirea comunicării cu instituțiile medicale

Solicităm Ministerului Sănătății, Companiei Naționale de Asigurări în Medicină și instituțiilor medicale:

1. Să organizeze periodic instruiri pentru personalul medical privind comunicarea centrată pe pacient, etica profesională, consimțământul informat și participarea pacientului la deciziile privind propria sănătate.
2. Să încurajeze personalul medical să ofere explicații clare și accesibile despre diagnostic, investigațiile recomandate, opțiunile de tratament, riscurile asociate și etapele ulterioare ale îngrijirii, precum și să verifice dacă pacienții au înțeles informațiile primite, pentru a facilita participarea acestora la deciziile medicale în cunoștință de cauză.
3. Să monitorizeze sistematic problemele legate de comunicarea și comportamentul personalului medical, precum și situațiile de nerespectare a demnității sau confidențialității pacienților, și să adopte măsuri concrete pentru remedierea deficiențelor identificate.
4. Să implice organizațiile de pacienți în activitățile de informare a populației și în instruirea personalului medical, pentru a integra experiențele și perspectiva pacienților în practicile de comunicare și acordare a îngrijirilor medicale.

4. Utilizarea experienței pacienților pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale

Solicităm Ministerului Sănătății, Companiei Naționale de Asigurări în Medicină și instituțiilor medicale:

1. Să asigure și să monitorizeze utilizarea sistematică de către instituțiile medicale a instrumentelor de evaluare a satisfacției și experienței pacienților, inclusiv a soluțiilor digitale, precum platforma „Vocea pacientului" și să le adapteze în funcție de nevoile pacienților.
2. Să realizeze analiza periodică și valorificarea datelor colectate prin instrumentele de evaluare a satisfacției și experienței pacienților, pentru a identifica problemele recurente, a adopta măsuri concrete de îmbunătățire a serviciilor medicale și a monitoriza rezultatele obținute.
3. Să asigure transparența rezultatelor evaluării experienței pacienților, prin publicarea periodică a principalelor probleme identificate și a măsurilor întreprinse, precum și prin elaborarea și publicarea anuală a unei sinteze naționale privind experiența pacienților și îmbunătățirile realizate, cu respectarea protecției datelor personale.
4. Să prezinte modul în care satisfacția și experiența pacienților sunt luate în considerare în evaluarea și contractarea prestatorilor de servicii medicale, în limitele cadrului legal.

5. Consolidarea reprezentării și participării pacienților la deciziile din sănătate

Reiterăm recomandarea Rezoluției Forumului Pacienților 2025 privind constituirea unui Consiliu Național al Pacienților, ca mecanism consultativ permanent pe lângă Ministerul Sănătății. Experiența Consiliului consultativ al persoanelor în vârstă, constituit pe lângă Ministerul Muncii și Protecției Sociale, poate servi drept reper pentru organizarea acestui mecanism de participare.

Solicităm Ministerului Sănătății:

1. Să inițieze procesul de constituire a Consiliului Național al Pacienților, în consultare cu organizațiile și grupurile de pacienți, pentru asigurarea unui mecanism permanent de dialog și participare la deciziile din domeniul sănătății.
2. Să elaboreze, în consultare cu organizațiile și grupurile de pacienți, un regulament de organizare și funcționare a Consiliului, care să stabilească criterii transparente de desemnare a membrilor, reprezentarea diverselor grupuri de pacienți și regiuni ale țării, rolul predominant al reprezentanților pacienților în componența Consiliului, precum și respectarea autonomiei organizațiilor participante.
3. Să asigure participarea efectivă a Consiliului la procesele decizionale din domeniul sănătății, prin posibilitatea de a propune subiecte pentru consultare, de a examina politici publice, proiecte de acte normative și decizii cu impact asupra pacienților, de a formula recomandări și de a primi răspunsuri motivate din partea instituțiilor competente.

6. Dezvoltarea și susținerea organizațiilor de pacienți

Recunoaștem rolul organizațiilor de pacienți în informarea, sprijinirea și reprezentarea persoanelor care beneficiază de servicii de sănătate, precum și în identificarea problemelor care afectează anumite categorii de pacienți.

Solicităm Ministerului Sănătății și altor instituții competente:

1. Să dezvolte sau consolideze un mecanism de finanțare a inițiativelor organizațiilor de pacienți, inclusiv prin granturi mici acordate competitiv, destinate activităților de informare, educație pentru sănătate, reprezentare și

participare la procesele decizionale, consultând în prealabil organizațiile de pacienți pentru stabilirea domeniilor prioritare de finanțare și a criteriilor de eligibilitate.

2. Să elaboreze și să publice un Registru național al organizațiilor de pacienți, pe baza unui formular standardizat de colectare a informațiilor privind domeniile de activitate, serviciile oferite și datele de contact.

3. Să sprijine colaborarea între Minister, instituțiile medicale și organizațiile de pacienți, prin organizarea a cel puțin unei consultări anuale la nivel instituțional privind problemele de acces, informare și calitate a serviciilor de sănătate, invitarea acestora în grupuri de lucru, consilii de administrație și alte mecanisme consultative, în condițiile cadrului legal.

III. Continuitatea dialogului și monitorizarea recomandărilor

Propunem includerea monitorizării implementării recomandărilor adoptate la ediția Forumului Pacienților 2026 printre atribuțiile Consiliului Național al Pacienților, pentru a asigura continuitatea dialogului cu autoritățile, urmărirea angajamentelor asumate și evaluarea rezultatelor obținute.

Solicităm Ministerului Sănătății să publice anual, pe pagina sa oficială, o sinteză a progreselor în implementarea acestor recomandări, elaborată în colaborare cu Compania Națională de Asigurări în Medicină și cu reprezentanții pacienților, pe baza datelor și a mecanismelor de raportare existente. Sinteza va evidenția măsurile realizate, rezultatele obținute și problemele care necesită încă soluții.

Respectarea drepturilor pacientului, accesul la îngrijiri de calitate și participarea la deciziile din domeniul sănătății reprezintă responsabilități permanente, ale căror rezultate se reflectă în experiența fiecărei persoane care beneficiază de servicii medicale.

Adoptată la Chișinău, 20 octombrie 2026

Forumul Pacienților 2026