

A P R O B A T
prin Ordinul Nr. 18 din 17.07.2025

Director SRL MELISMED&MELISCOSMETICA
Ambros **Ambros Ana**



P L A N U L

de MANAGEMENT al RISCURILOR
în cadrul prestatorului privat de servicii de sănătate
SRL MELISMED&MELISCOSMETICA
pentru anii 2025-2026

Raionul Briceni, s. Grimăncăuți 2025

Nr. d/r	Obiectivul	Obiective și riscuri ce țin de relațiile personalului medical sau/și instituției cu pacientul				
		Riscul	Acțiuni în vederea minimizării riscului/ reacția administrației la risc	Responsabili de acțiune	Perioada de implementare a acțiunilor	Rezultate în procesul de măsurare a riscurilor
		Riscuri juridici și de natură instituțională				
1.	Respectarea drepturilor pacientului în procesul prestării serviciului și realizării actului medical	Nerespectarea de către personalul medical a drepturilor pacientului la libera alegere și decizie (fără presiuni și constrângeri din partea medicului)	Semnarea acordului informat la proceduri operaționale și manopere medicale, cu consimțământul pacientului, în scris, doar după informarea deplină a pacientului. Monitorizare/tratare. Informarea compeltă privind complexitatea drepturilor și obligațiilor pacientului în realizarea actului medical.	Personalul medical- prestatori de servicii medicale	Permanent	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
		Epuizarea stocurilor de medicamente	Verificarea periodică a stocurilor, termenilor de valabilitate și actualizare a acestora.	Conducere a instituției		
2.	Oferirea accesului echitabil la serviciile calitative de tratament ambulator populației prin respectarea protocoalelor clinice instituționale, standardelor de tratament și procedurilor operaționale	Modificarea spectrului și liste de medicamente, inclusiv compensate	Evaluarea necesităților de medicamente și resurselor financiare disponibile	Conducere a instituției	permanent	
		Insuficiența spectrului de examinări și investigații	Achiziționarea utilajelor necesare. Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii medicale.			
3.	Realizarea programelor naționale de sănătate	Neacoperirea financiară a activităților preconizate de către Programele Naționale de Sănătate	Informarea populației despre necesitățile procurării poliței de asigurare medicală. Valorificarea surselor de venituri proprii la necesitate. Solicitarea CNAM pentru plata integrala a serviciilor acordate pentru valorificarea imediată și la necesitate a resurselor	Conducere a instituției	permanent	
4.	Reducerea consecințelor maladiilor cronice, inclusiv a patologiilor cardiovasculare și oncologice	Nerespectarea de către paciență a modului sănătos de viață cu impact major asupra sănătății	Intensificarea măsurilor de informare și comunicare cu pacienții prin școlarizare (alimentație, activitate fizică, diminuarea stresului)	Personalul medical	permanent	

		Neglijarea controlului medical profilactic anual, inclusiv reducerea numărului de populație cuprinse cu screening-ul cervical și de colon	Familiarizarea populației prin intermediul mijloacelor de comunicare individuală, distribuirea materialelor informaționale			
		Sporirea numărului persoanelor cu dizabilități cu maladii cronice și traume	Prescrierea tratamentului, inclusiv compensat, a tratamentului epizodic. Întreprinderea măsurilor de reabilitare și recuperare			
5.	Promovarea asistenței medicale integrate și asigurarea continuității serviciilor medicale pentru soluționarea problemelor de sănătate a populației	Acordarea asistenței medicale pacienților cu încălcarea prevederilor Program. Unic și a Normelor Metodologice	Verificarea volumului și corectitudinii serviciilor medicale acordate	Conducere a instituției	permanent	
		Deficiențe tehnice ale sistemului informațional de programare on-line	Modernizarea rețelelor tehnice și fortificarea capacităților de funcționare a sistemului on-line. Angajarea unui operator de date care să presteze rapid operațiunile electronice.			
		Insuficiența surselor financiare pentru asigurarea serviciilor de înaltă performanță	Evaluarea necesităților și resurselor financiare disponibile, solicitarea surselor financiare suplimentare de la CNAM			
6.	Păstrarea confidențialității și secretului profesional	Divulgarea informației cu privire la starea sănătății fizice, psihice, cât și aspecte intime ale vieții personale ale pacientului unor terțe persoane	Respectarea legii privind protecția datelor cu caracter personal nr. 113 din 08.07.2011, cu modificările ulterioare. Asigurarea instruirii persoanei responsabile de gestiune a datelor cu caracter personal a pacienților. Semnarea de către personalul implicat în accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal a pacienților a Declarației cu privire la obligativitatea respectării drepturilor privind protecția datelor cu caracter personal ale pacientului. Monitorizare/tratare.	Personalul medical	Permanent	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

7.	Sporirea calității și securității serviciilor medicale acordate mamei și copilului	Luarea în evidență medicală tardivă a gravidelor Nerespectarea Standardelor de supraveghere a gravidelor și copiilor Înregistrarea sarcinilor nedorite în rândul adolescenților și a femeilor din grupul de risc	Informarea, școlarizarea populației și planificarea familiei Familiarizare repetată cu prevederile Standardelor de supraveghere, monitorizarea supravegherii gravidelor și copiilor și volumului de examinări efectuate. Asigurarea tinerilor și femeilor din grupul de risc cu contraceptive	Personalul medical Conducere a instituției Conducere a instituției și personalul medical	permanent permanent permanent
8.	Îmbunătățirea calității serviciilor medicale și creșterea nivelului de satisfacție a pacienților	Nerespectarea Codului-cadru de etică și deontologie a lucrătorului medical Adresarea fără programare a pacientului la medic	Familiarizarea repetată a colaboratorilor cu Codul cadru de etică și deontologie a lucrătorului medical Informarea pacienților despre necesitatea programării la medic de familie, specialist, conform actelor în vigoare	Conducere a instituției, juristul Asistenții medicali, operatorii de date și managerul instituției	Anual și la necesitate permanent
9.	Asigurarea capacităților de intervenție ale serviciilor de sănătate în caz de calamități, situații excepționale și urgențe în sănătate publică	Admiterea situațiilor de conflict în relațiile medic/personalul medical-pacient Imposibilitatea instituției de asigurare a AM în cazurile de apariție a unui număr exagerat de sinistrați/accidentați/pacienți, etc.	Informarea repetată a colaboratorilor cu prevederile Ghidului de comunicare; Examinarea situațiilor în cadrul Comitetului de etică medicală. Instruirea periodică a personalului inclus în echipele de lucru în caz de apariție a calamităților; Managementul cazului. Informarea și colaborarea cu organele ierarhice superioare.	Comitetul de bioetica Comisia situații excepționale, conducerea instituției. Echipele de intervenție formate din personalul medical	La necesitate Repetare periodică La necesitate

10.	Gestiunea eficientă a timpului și asigurarea unei prestații maxim de rapide cu răspuns eficient către pacient la cererea de prestație	Acordarea primului ajutor sau prestație medicală întârziată, fapt care poate afecta starea de sănătate a pacientului și reacții negative și insatisfacții ale pacientului. Întârzierea pacientului la ora programată pentru consult medical, și efectuarea vizitei de către pacient în afara programului de activitate a medicului de familie. Programări întârziate la medicii specialiști.	Consultul pacientului în ziua și ora programată, sau/și consultul pacientului în ziua prezentării la medicul de familie. Evitarea amânării actului medical și a prestației medicale necesare de efectuat pentru excluderea riscului de sănătate a pacientului, precum și evitarea riscului de apariție a conflictelor între personalul medical și pacient. Monitorizarea de către administrația instituției a procesului de organizare a timpului de prestație de către asistenții medicali.	Personalul medical-prestatori de servicii medicale	La necesitate	Se va expune în raportul de evaluare a riscurilor
11.	Evitarea conflictelor între medicul de familie, asistenții medicali și pacient	Apariția unor conflicte în procesul prestării serviciilor medicale între medicul de familie, asistenții medicali și pacient	Pentru a nu admite conflicte între medic, asistenți medicali și pacient, este necesar de întreprins următoarele măsuri: - instruirea personalului medical la ședințele de lucru cu privire la abilitățile și capacitățile de comunicare cu pacientului; - reamintirea personalului medical despre prevederile fișei de post, a responsabilităților de muncă prevăzute, precum și a prevederilor Codului de Etică și Deontologie a personalului medical în relațiile cu pacientul - Afișarea la loc vizibil a informației cu referință la Drepturile și responsabilitățile pacientului; - Implicarea directorului instituției în soluționarea conflictelor, sau/și transformarea conflictelor distructive în constructive după	Personalul medical-prestatori de servicii medicale, directorul instituției	La necesitate	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

12.	Lipsa fraudei și acțiunilor de corupție în procesul prestării serviciului medical	Riscul corupției și fraudei prin condiționarea actului medical, plata neformală pentru serviciul prestat (în cabinetul medicului sau/și asistenților medicali)	caz. Monitorizarea permanentă a activității medicului și a pacienților de către directorul instituției, pentru evitare plăților neformale și trimiterea pacienților la plată în casa instituției. Eliberarea bonului de plată la incasarea mijloacelor bănești în numerar de la pacienți. Temei de incasare de la pacient a mijloacelor bănești în casa se socoate nota de plată (trimiterea la casă) alcătuită în 2 exemplare (dintre care 1 exemplar rămâne în casă, 1 exemplar se prezintă de către pacient medicului, care servește drept argument a serviciilor medicale prestate cu plată. Pacientului i se remite bonul de casă). De regulă, achitarea se efectuează de către pacienți anterior serviciilor medicale prestate. În Nota de plată se va înscrie în mod obligator următoarele: numele pacientului, domiciliul, acordul la serviciile cu plată, semnătura pacientului, codul și denumirea serviciului, familia medicului, nr. bonului de casă, casierul, data. La sfârșitul lunii nota de plată (trimiterile la casă) se prezintă asistentei superioare pentru evidență pe luni și păstrare timp de 1 an financiar.	Medicul și asistenții medicali, operatorul IT, contabilul șef	Permanent, în procesul de lucru	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
13.	Evitarea și abținerea de la promovarea intereselor companiilor farmaceutice	Diminuarea imaginii instituției și a medicului de familie generată din acțiuni de promovare a intereselor unor producător/companii farmaceutice.	Aplicarea prevederilor Codului deontologic medical, prin care se interzice lucrătorului medical prescrierea medicamentelor în favoarea unor companii farmaceutice, în scopul obținerii unor profituri personale.	Personalul medical	Permanent, în procesul de lucru	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

14.	Păstrarea serviciilor de certificate în domeniul semnării electronice (cheia electronică)	Riscul unor deficiențe tehnice în rezultatul cărora nu este posibil înregistrarea vizitelor în SIAAMP sau/și programarea pacienților la medicii specialiști din cadrul secției consultative	Păstrarea cheii publice a personalului medical, în condiții de safeu, în afara programului de muncă. În cazul dispariției neexplicabile a cheii publice, se va suspenda certificatul cheii publice și se va accesa o nouă cheie publică.	Personalul medical-prestatori de servicii medicale, directorul instituției	La necesitate	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
15.	Evitarea oricăror erori medicale în procesul de prestație medicală	Riscul de malpraxis medical	Asigurarea personalului cu suport informațional, precum: protocoale clinice instituționale, Ghiduri, Standarde, Planuri, și toată documentația recepționată de la Ministerul Sănătății în vederea asigurării calității și conformității actului medical, prin consultarea continuă și permanentă a informației, instruire și evaluare. Participarea activă a personalului medical la seminariile organizate de Ministerul Sănătății, CNAM și prin diverse proiecte de instruire continuă, autorizate de MS și OMS	Personalul medical Control-conducerea instituției	permanent	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
Eficientizarea managementului resurselor umane și gestiunii informațiilor						
	Obiectivul	Riscul	Acțiuni în vederea minimizării riscului/ reacția administrației la risc	Responsabilități de acțiune	Perioada de implementare a acțiunilor	Rezultate în procesul de măsurare a riscurilor
16.	Asigurarea corectitudinii la aprobarea și punerea în aplicare a statelor de personal	Reflectarea incorectă a numărului de populației în documentația de bază- risc generat din migrația populației, și aplicarea incorectă a normativelor de calcul a statelor de personal, și respectiv valorificarea incorectă	Verificarea listelor de pacienți și respectiv a calculelor, precum și ajustarea statelor de personal cu normative în vigoare. Aplicarea în calculele de bază la întocmirea statelor de personal a numărului de populație real(maturi/copii), conformat de CNAM	Operatorul IT, Contabilul/ economistul șef	Anual la întocmirea și aprobarea statelor de personal	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

	a surselor financiare achitate de CNAM					
17.	Pregătirea profesională a personalului antrenat în prestația medicală, dar și în utilizarea sistemului informațional	Ne participarea de către personalul medical la instruirea periodică pentru perfecționare, inclusiv la seminare, privind activitatea corectă a sistemului informațional. Neinformarea periodică sau ori de câte ori este necesar asupra modificărilor survenite în sistemul informațional	- Participarea periodică la cursurile de perfecționare conform Planului de instruire. - Participarea la instruirea periodică, seminare privind activitatea corectă în sistemul informațional. - Informarea periodică sau ori de câte ori este necesar asupra modificărilor survenite în sistemul informațional.	Personalul medical. Serviciul economic – pentru planificarea resurselor financiare destinate achitării cursurilor de perfecționare	Periodic – o dată la 5 ani. Permanent, la organizarea seminarilor cu referință la sistemul informațional.	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
18.	Asigurarea corectitudinii procesării datelor în cadrul sistemului informatic	Utilizarea unor proceduri automate neautorizate și incorecte	Utilizarea procedurilor automate autorizate și automate corecte	Personalul medical cu operatorii de date	Permanent	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
19.	Asigurarea corectitudinii tarifarilor conform prevederilor legale la calculul salariului angajaților.	Incorectitudinea plăților la salariu din aplicarea stagiului de muncă în ocrotirea sănătății	Calcularea corectă a plății pentru categoria de calificare prin recalcul a categoriei de calificare, precum și aplicarea corectă a prevederilor Hotărârii Guvernului Nr. 837 din 06-07-2016 pentru aprobarea Regulamentului privind salarizarea angajaților din instituțiile medico-sanitare publice încadrate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală	Serviciul economic , Șef Serviciu personal	Permanent	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
20	Asigurarea activității economico-financiare eficiente a instituției Creșterea transparenței cu privire la gestionarea	Înregistrarea eronată în evidența operațiunilor statistice, financiare Arhivarea	Întocmirea rapoartelor statistice și financiare, inclusiv în SIA. Verificarea periodică a documentației	Întreg colectivul instituției. Control-	permanent	

finanțelor din fondurile asigurării de asistență medicală și activitatea economică.	necorespunzătoare a documentației	arhiveși respectarea criteriilor de arhivare.	conducerea instituției		
	Insuficiența controlului asupra operațiunilor cu risc financiar	Evaluarea posturilor sensibile cu risc financiar. Stabilirea procedurilor de control în cazul operațiunilor cu risc financiar. Efectuarea controalelor privind prestarea serviciilor contra plată			
	Operațiuni informaționale, financiare nesecurizate	Actualizarea parolelor de acces pentru rețelele informaționale, circuitul documentației			
	Neinformarea la timp cu modificările în legislație	Familiarizarea permanentă cu schimbările legislative și actelor normative. Informarea cu prevederile actelor normative publicate în Monitorul Oficial			
	Mijloace financiare suficiente pentru acoperirea consumurilor curente și investițiilor	Prioritizarea plăților salariale, precum și a celor cu scandențe la termen, cu risc de decontări și/sau care ar afecta activitatea instituției. Întreprinderea măsurilor de redirecționare și atragere a mijloacelor financiare suplimentare.			
	Sustragerea sau deteriorarea bunurilor, valorilor materiale, financiare ale instituției	Intensificarea măsurilor interne de pază și protecție. Sporirea responsabilității persoanelor gestionare prin intermediul contractelor de răspundere materială. Inventarierea periodică a patrimoniului instituției			
Riscuri în aprovizionarea cu apă potabilă					
21. Asigurarea instituției cu apă potabilă de calitate pentru evitarea îmbolnăvirilor personalului și pacienților deserviți, care consumă apă în cadrul instituției în calitate de beneficiari de servicii medicale	Riscul de îmbolnăvire sau/și infectare cu apă contaminată sau neconformă. Riscul scăderii nivelului/cantității de apă în fntina ce aprovizionează instituția cu apă potabilă	Efectuarea periodică, conform recomandărilor ANSP, a controlului calității apelor din sursa de aprovizionare cu apă potabilă. Protecția sanitară a surselor de apă potabilă Organizarea măsurilor sanitaro-antepidemice cu referință la menținerea parametrilor de calitate a apei potabile.	Conducere a instituției	permanent	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

Riscuri energetice				
22.	Mentținerea rețelei electrice și a utilajelor în stare funcționabilă bună pentru asigurarea funcționalității instituției în procesul de prestație medicală	Riscul defectării și căderii în pană a rețele electrice și a utilajelor	Măsurarea rezistenței electrice a izolației utilajului, aparatelor rețelelor electrice, verificarea echipamentului individual de protecție (mănușilor, covorașelor). Dotarea instituției cu stabilizatoare pentru protejarea utilajelor antrenate în efectuarea diagnosticului, precum și a utilajelor frigorifice care asigură păstrarea vaccinurilor în condiții conform cerințelor de standard.	Electricianul – persoana contractată pentru mentenanța rețelei electrice Control – directorul instituției
23.	Asigurarea unei bune mentenanțe a sistemului de aprovizionare cu energie electrică a instituției. Crearea condițiilor adecvate pentru evitarea intervenției unor persoane terțe în administrarea rețelei de electricitate.	Riscul de defectare și riscul de intervenție a persoanelor de rea credință, precum și a persoanelor cu deficiențe cognitive în procesul de aprovizionare a instituției cu energie electrică.	Efectuarea serviciilor electrice a dulapurilor, tablourilor electrice cu inscripția pe ele a semnelor de protecție.	Sistematic, conform normelor tehnice și a gradului de uzură a rețelei electrice a instituției
24.	Asigurarea funcționalității punctelor de aprovizionare cu energie electrică a utilajelor instituției.	Riscul de defectare a punctelor de alimentare cu energie electrică	Reparația la timp a întrerupătoarelor, prizelor, fișelor rețelelor aparatelor electrice.	
25.	Asigurarea securității personalului și pacienților în procesul de prestație medicală	Riscul de electrocutare	Controlul conductorilor de legătură cu pământul.	
26.	Asigurarea continuității, fluidității și funcționalității utilajelor în procesul de prestație medicală	Riscul de deconectare de la rețea a instituției	Asigurarea instituției cu surse de energie electrică de alternativă: punerea la dispoziție a unui generator cu capacitate necesară pentru funcționarea celor mai importante rețouri, precum frigiderile și cazanul de producere a energiei termice.	Tehnicianul instituției
				Permanent
				Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

27.	Asigurarea instituției cu energie termică pe timp de iarnă, la cheltuieli admisibile pentru bugetul aprobat pentru fiecare an de gestiune	Riscul de defecțiune a utilajului și rețelei de aprovizionare cu energie termică	Controlul profilactic al utilajului tehnologic termic. Asigurarea cu detalii de schimb, care sunt cu frecvență înaltă de defecțiune, ca: panoul electronic de comandă, osiile și mecanismul de rotire la transportul de biomasă de la buncher la camera de ardere a cazanului, altele.	SRL Darnic-Gaz – furnizorul de utilaj, conform contractului	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
28.	Asigurarea securității personalului antrenat în producerea energiei termice	Riscuri ce țin de securitatea în muncă a persoanelor care au contact cu factorii termici	Instruirea și verificarea cunoștințelor angajaților, care au contact cu factorii termici.	Directorul IMSP/resp onsabil pe tehnica securității	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
29.	Asigurarea neîntreeruptă cu energie termică pe tot parcursul sezonului de încălzire	Riscul de energie termică generată din sistarea livrărilor de gaze naturale sau/și tarife exagerate care ar depăși volumul mijloacelor financiare planificate destinate energiei termice	Asigurarea alternativelor de producere a energiei termice pe două căi: din surse de biomasă și din gaze naturale. Alegerea sursei de energie termică mai eficientă ca raport pret/Gcal.	Directorul/ Serviciul economic	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
Riscuri generate din factorii de traumatism					
30.	Creare condițiilor adecvate ce țin de securitatea în muncă a personalului pentru evitarea traumatismelor personalului și pacienților	Riscul traumelor la locul de munca a personalului, sau a pacienților în timp ce beneficiază de prestație medicale	Efectuarea instructajului obligatoriu cu toți angajații privitor la protecția muncii conform regulamentului în vigoare.	Directorul/ responsabil pe tehnica securității	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
31.	Creare condițiilor adecvate ce țin de securitatea în muncă a personalului pentru evitarea evitărea contaminării cu substanțe nocive a personalului	Ricul contaminării personalului cu substanțe nocive.	Aprovizionarea angajaților, care lucrează în condiții nocive de lucru cu echipament de protecție.	Directorul /responsabil pe tehnica securității/s erviciul economic	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

32.	Asigurarea siguranței clădirii în care este plasată și funcționează instituția	Riscul apariției unor defecte de structură a clădirii care ar genera pericole pentru securitatea personalului și pacienților	Efectuarea controlului tehnic al clădirii cu întocmirea proceselor verbale de control. Reparația la necesitate a trotoarelor interne pe teritoriul instituției. Demarcarea locurilor periculoase pe teritoriul instituției (săpături, rupturi de cablu electric).	Periodic Sistematic	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
33.	Asigurarea securității pentru personal și pacienți pe spațiul adiacent instituției	Riscul căderii unor copaci vârstnici din proximitatea instituției Riscul traumelor în perioada de iarnă pentru personal și pacienți	Curățirea și tăierea copacilor vârstnici și uscați. Curățirea de zăpadă a trotoarelor, scărilor, drumurilor interne, presărarea lor cu material antidirapant.	Sistematic Pe timp de iarnă	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor
Riscuri generați din factori biologici și infecțioși					
34.	Respectarea normelor sanitare în cadrul instituției în procesul de producere și gestiune a deșeurilor medicale pentru evitarea infectării personalului	Riscul de infectare a personalului și pacienților în procesul de producere și gestiune a deșeurilor medicale Riscul de infecție a personalului și a pacienților cu infecțiile hepatice sau/și cu alte boli infecțioase	Respectarea de către angajați a regimului igienic și antiepidemiologic. Asigurarea neîntreruptă a instituției cu substanțe dezinfectante A asigura controlul asupra calității soluțiilor dezinfectante și respectarea regimului sanitar. Salubritatea și colectarea conform normelor a deșeurilor medicale conform regulamentului în vigoare. A urmări depistarea precoce a bolnavilor cu maladii infecțioase: hepatite virale, malarie, SIDA, holeră, BDA și izolarea lor conform cerințelor. Examinarea obligatorie a persoanelor, care au fost în contact cu pacienții cu boli infecțioase. Investigarea serologică de laborator la prezența sau lipsa Ag HBs și anticorpilor lucrătorilor medicali, care intră în grupul de risc.	Personalul medical. Zilnic Zilnic Permanent Permanent O dată în an	Se va expune și reflecta în raportul de evaluare a riscurilor

Fondator, consultant



Mariana Ambros