

# STANDARDE PENTRU EVALUAREA UNITĂȚILOR DE DIALIZĂ PUBLICE ȘI PRIVATE

## I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE

### criterii:

1. Unitatea de dializă are act de înființare sau de organizare conform legislației în vigoare.
2. Unitatea de dializă are aviz de funcționare eliberat de Autoritatea de Sănătate Publică, conform prevederilor legale în vigoare și este înregistrată în Registrul Renal Român.
3. Unitatea de dializă are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare , după caz.
4. Unitatea de dializă are un sediu aflat într-un spațiu de care dispune în mod legal.
5. Unitatea de dializă are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Unitatea de dializă are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
7. Unitatea de dializă face dovada achitării contribuției la FNUASS.
8. Unitatea de dializă face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

## II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL

### criterii:

1. Medicii care lucrează în unitatea de dializă au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România, conform reglementărilor în vigoare.
2. Asistenții medicali care lucrează în unitatea de dializă au autorizație de liberă practică, conform reglementărilor în vigoare.
3. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
4. Personalul medical care lucrează în unitatea de dializă are asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
5. Personalul medical și celălalt personal care lucrează în unitatea de dializă au fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de fiecare angajat și de reprezentantul legal.
6. Întreg personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

## III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR

### criterii:

1. Unitatea de dializă are o firmă vizibilă din exterior.
2. În incinta unității de dializă nu este permis accesul animalelor.
3. Unitatea de dializă are un program de lucru stabilit conform reglementărilor legale în vigoare, afișat vizibil din exterior, identic cu cel transmis la casa de asigurări de sănătate.
4. În unitatea de dializă se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).

5. Drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil.
6. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.
7. Unitatea de dializă are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
8. Personalul care lucrează în unitatea de dializă poartă în permanență un ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
9. Se află afișat numărul de telefon la care se poate face programarea pentru serviciile medicale oferite.
10. Se află afișat pachetul de servicii medicale acordat.

#### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTAREA UNITĂȚII DE DIALIZĂ**

##### **Criterii:**

1. Unitatea de dializă este dotată din punct de vedere al structurii conform reglementărilor în vigoare.
2. Medicamentele și materialele sanitare utilizate în cadrul activității medicale sunt în termen de valabilitate, înregistrate și depozitate în mod adecvat (conform recomandărilor din prospectul de utilizare).
3. Aparatul de urgență este dotat cu medicamente și materiale sanitare aflate în termenul de valabilitate.
4. Unitatea de dializă este dotată din punct de vedere al aparaturii medicale și materialelor sanitare necesare conform reglementărilor în vigoare.
5. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor.
6. Unitatea de dializă are cel puțin un grup sanitar pentru personal și unul pentru asigurați.
7. Atât la intrarea cât și în interiorul unității de dializă nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
8. Aparatura medicală are verificare metrologică valabilă, după caz.
9. Unitatea de dializă are contract de service/întreținere pentru aparatura din dotare sau are angajat personal autorizat pentru asigurarea întreținerii.
10. Aparatura medicală din dotare are certificat de înregistrare emis de Ministerul Sănătății Publice.
11. Unitatea de dializă face dovada deținerii legale a aparaturii din dotare.
12. Unitatea de dializă are organizat și este funcțional sistemul de colectare și distrugere (neutralizare) a deșeurilor cu risc biologic, conform normelor în vigoare.
13. Unitatea de dializă deține un post/terminal telefonic (fix, mobil) funcțional, fax și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.

#### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

##### **Criterii:**

1. Unitatea de dializă ia toate măsurile pentru prevenirea infecțiilor nosocomiale.
2. La unitatea de dializă se ține evidența consultațiilor, tratamentelor și a serviciilor medicale oferite astfel încât să fie identificabil asiguratul și persoana care a oferit serviciul, diagnosticul, tratamentul precum data și ora când acesta a fost furnizat.
3. Unitatea de dializă aplică protocoalele terapeutice în vigoare.

4. Unitatea de dializă își întocmește criteriile de priorizare pentru accesul la serviciile oferite în cazul listelor de așteptare.
5. Serviciile medicale furnizate se înregistrează pentru asigurații cu alte afecțiuni cronice obligatoriu atât în fișele de consultații cât și în registrul de consultații.
6. La unitatea de dializă se află și se utilizează următoarele tipizate :
  - formulare de prescripții medicale;
  - bilete de trimitere;
  - scrisori medicale;
  - formulare de concedii medicale;
  - adeverințe/certificate medicale;
  - referate de justificare;
  - tipizatele pentru raportările către instituțiile specificate în lege.
7. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - definirea manevrelor care implică soluții de continuitate , a materialelor utilizate și a condițiilor de sterilizare;
  - obligativitatea păstrării confidențialității asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - obligativitatea actualizării listei asiguraților;
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical.
8. La unitatea de dializă se află lista de programare a asiguraților pentru serviciile medicale furnizate.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## **STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ DE URGENȚĂ PRESPITALICEASCĂ**

### **I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească are act de înființare legal din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de asistență medicală de urgență prespitalicească.
2. Furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească deține autorizație de funcționare valabilă emisă de Autoritatea de Sănătate Publică, atât pentru sediu cât și pentru substații.
3. Furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare , după caz, atât pentru sediu cât și pentru substații.
4. Furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească are un sediu și substații, respectiv puncte de lucru, după caz, aflate în spații de care dispune în mod legal.
5. Furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească deține licență pentru utilizarea frecvențelor radio.
6. Echipamentele medicale instalate pe ambulanțe sunt avizate de autoritatea în domeniu și au verificarea metrologică valabilă.
7. Furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
8. Furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
9. La intrare și în incinta furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală pentru personalul angajat.
10. Furnizorul are spații special destinate depozitării medicamentelor și materialelor sanitare.
11. Furnizorul deține dovada contribuției la FNUASS.
12. Furnizorul deține dovada asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

### **II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

#### **Criterii:**

1. Medicii au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România, conform reglementărilor în vigoare.
2. Asistenții medicali au autorizație de liberă practică valabilă.
3. Celălalt personal are diplomă de studii și instruirea corespunzătoare activității pe care o desfășoară.
4. Conducătorul ambulanței are cel puțin cunoștințe privind susținerea primară a funcțiilor vitale (BLS) atestate printr-un certificat.
5. Personalul își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.

6. Personalul medical are asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
7. Ambulanțele utilizate de furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească sunt conduse de personal calificat ce deține documente valabile pentru conducerea mijlocului de transport.
8. Medicii, asistenții medicali precum și celălalt personal angajat au fișe de post cu atribuțiile specifice, semnate individual și de reprezentantul legal.
9. La sediul furnizorului există afișat graficul de lucru al personalului angajat pentru luna în curs ce este semnat de coordonator.
10. Întreg personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior, la intrarea în incinta unității.
2. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
3. La sediul furnizorului se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
4. La sediul furnizorului asigurării au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale
5. Personalul medical poartă în permanență echipamentul specific inscripționat cu numele serviciului de ambulanță și un ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.

### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE**

#### **Criterii:**

1. Ambulanțele utilizate de furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească sunt înmatriculate legal.
2. Ambulanțele utilizate de furnizorul de asistență medicală de urgență prespitalicească au inspecție tehnică în vigoare.
3. Furnizorul face dovada deținerii ambulanțelor.
4. Furnizorul deține un post/terminal telefonic (fix, mobil) funcțional și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
5. Furnizorul deține cel puțin o stație radio funcțională la dispecerat în legătură cu sistemul național unic pentru apeluri de urgență 112.
6. La bordul fiecărei ambulanțe există cel puțin o stație radio funcțională în contact cu dispeceratul furnizorului.
7. Aparatele medicale și echipamentele din dotare au certificate de înregistrare eliberate de Ministerul Sănătății Publice.
8. Aparatele medicale și echipamentele din dotare au verificarea metrologică valabilă.
9. Aparatul de urgență conține medicamentele și materialele sanitare minim necesare.

## **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

### **Criterii:**

1. Există o înregistrare pentru fiecare serviciu, fișa de solicitare, în care se consemnează cel puțin: date de identificare ale vehiculului, conducătorului acestuia și asiguraților, data, ora, adresa de plecare și destinația, confirmarea efectuării serviciului.
  
2. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - definirea manevrelor care implică soluții de continuitate , a materialelor utilizate și a condițiilor de sterilizare;
  - obligativitatea păstrării confidențialității asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de asistență medicală în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - obligativitatea completării prescripțiilor medicale conexe serviciului medical atunci când este cazul pentru afecțiuni acute;
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## **STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE SERVICII MEDICALE DE TRANSPORT SANITAR**

### **I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

**Criterii:**

1. Furnizorul de servicii medicale de transport sanitar are act de înființare legal din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii medicale de transport sanitar.
2. Furnizorul de servicii medicale de transport sanitar deține autorizație de funcționare emisă de Autoritatea de Sănătate Publică atât pentru sediu cât și pentru substații.
3. Furnizorul de servicii medicale de transport sanitar are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz, atât pentru sediu cât și pentru substații.
4. Furnizorul de servicii medicale de transport sanitar are un sediu și substații respectiv puncte de lucru aflate în spații de care dispune în mod legal.
5. La sediul furnizorului de servicii medicale de transport sanitar există un dispecerat cu un aparat telefonic funcțional care are alocat un număr de apel în legătură cu substațiile și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
6. Furnizorul de servicii medicale are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
7. Furnizorul de servicii medicale are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
8. La intrarea și incinta furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală pentru personalul angajat.
9. Furnizorul are spații special destinate depozitării medicamentelor și materialelor sanitare.
10. Furnizorul face dovada contribuției la FNUASS.
11. Furnizorul face dovada asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

### **II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

**Criterii:**

1. Medicii au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România.
2. Asistenții medicali au autorizație de liberă practică valabilă.
3. Celălalt personal are diplomă de studii și instruirea corespunzătoare activității pe care o desfășoară.
4. Conducătorul mijlocului de transport are cel puțin cunoștințe privind susținerea primară a funcțiilor vitale (BLS) atestate printr-un certificat.
5. Personalul își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.

6. Personalul medical are asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
7. Conducătorul mijlocului de transport deține documentele necesare pentru conducerea acestuia.
8. Medicii, asistenții medicali precum și celălalt personal angajat au fișe de post cu atribuții specifice, semnate individual și de reprezentantul legal.
9. La sediul furnizorului există afișat graficul de lucru al personalului angajat pentru luna în curs și care este semnat de coordonator.
10. Întreg personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior, la intrarea în incinta unității.
2. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
3. Furnizorul are afișat la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
4. Furnizorul asigură accesul neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.
5. Personalul care lucrează poartă în permanență ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.

### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE**

#### **Criterii:**

1. Mijloacele de transport utilizate de furnizorul de servicii medicale de transport sanitar sunt înmatriculate legal.
2. Furnizorul face dovada deținerii mijloacelor de transport.
3. Mijloacele de transport utilizate de furnizorul de servicii medicale de transport sanitar au inspecție tehnică în vigoare.

### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

#### **Criterii:**

1. Există o înregistrare pentru fiecare transport în care se consemnează cel puțin: date de identificare ale vehiculului, a conducătorului acestuia și a asiguraților transportați, data, ora, adresa de plecare și destinația, confirmarea efectuării transportului.
2. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - obligativitatea păstrării confidențialității asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;



- obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
- există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

**STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE DISPOZITIVE  
MEDICALE DESTINATE RECUPERĂRII UNOR DEFICIENȚE ORGANICE  
SAU FIZIOLOGICE - COMERCIALIZARE**

**I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

**Criterii:**

1. Furnizorul are aviz de funcționare valabil pentru sediu / punctul de lucru, eliberat de Ministerul Sănătății Publice, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Furnizorul are statut legal din care rezultă obiectul de activitate.
3. Furnizorul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
4. Furnizorul are declarație de conformitate pentru produsele comercializate, eliberată de producător.
5. Furnizorul are autorizație/autorizațiile de utilizare a dispozitivelor medicale și/sau, după caz, certificatul/certIFICATELE de înregistrare a dispozitivelor medicale emis/emise de Ministerul Sănătății Publice, pentru produsele comercializate.
6. Furnizorul are o evidență cantitativ-valorică pentru dispozitivele comercializate.
7. Furnizorul are certificat de înregistrare cu cod unic de înregistrare/deține autorizație sanitară de funcționare valabilă, act de înființare și cod fiscal.
8. Furnizorul are sediul/punctul de lucru într-un spațiu de care dispune în mod legal.
9. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor, are un spațiu destinat recepției asiguraților și sală de așteptare.
10. Atât la intrarea cât și în incinta furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
11. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
12. Furnizorul are încăperi special destinate depozitării produselor comercializate, încercării și reglării protezei, unde este cazul.
13. Furnizorul are un aparat telefonic funcțional care are alocat un număr de apel, fax și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
14. Furnizorul are cel puțin un grup sanitar pentru personal și asigurați.
15. În fiecare încăpere există un plan de evacuare în caz de incendiu cu indicarea poziției privitorului.
16. Furnizorul are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
17. Furnizorul are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
18. Furnizorul deține dovada achitării contribuției la FNUASS.
19. Furnizorul face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

**II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

**Criterii:**

1. Personalul își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
2. Personalul care lucrează are fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de titular și aprobate de reprezentantul legal.

3. Personalul care lucrează are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.
4. Personalul medico-sanitar angajat, după caz, face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior, la intrarea în incinta unității.
2. Furnizorul are un program de lucru afișat, vizibil din exterior și este respectat astfel încât să asigure accesul în fiecare zi lucrătoare.
3. La sediul furnizorului se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
4. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
5. Furnizorul are afișată în sala de așteptare lista completă, actualizată cu toate produsele, care include prețul de vânzare al acestora și prețul de referință.
6. Pentru fiecare produs comercializat există o fișă cu specificațiile tehnice ale produsului și care este accesibilă asiguraților.
7. Furnizorul respectă prevederile legale referitoare la eliberarea de dispozitive medicale. Există o modalitate de înregistrare a deciziilor emise de Casa de Asigurări de Sănătate cu care se află în relații contractuale.
8. Furnizorul oferă instrucțiuni de utilizare și întreținere pentru dispozitivele comercializate, cel puțin în limba română. Primirea instrucțiunilor este confirmată prin semnătură.
9. Furnizorul are afișat la loc vizibil un document ce conține drepturile ce decurg din calitatea de asigurat.
10. Personalul care eliberează dispozitive medicale are obligația informării asiguraților asupra utilizării acestora.
11. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.

### **IV. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are certificate de calitate și de garanție de la producător, pentru dispozitivele comercializate.
2. Furnizorul are un registru de garanție cu rubrică pentru service în care asigurații confirmă primirea fișei de garanție și reparațiile.
3. Furnizorul are un registru / jurnal de vânzări în care asigurații confirmă primirea dispozitivelor, precum și facturier cu chitanțier.

### **V. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.



**STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE DISPOZITIVE  
MEDICALE DESTINATE RECUPERĂRII UNOR DEFICIENȚE ORGANICE  
SAU FIZIOLOGICE –PRODUCȚIE**

**I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

**criterii:**

1. Furnizorul are aviz de funcționare valabil pentru sediu / punctul de lucru, eliberat de Ministerul Sănătății Publice, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Furnizorul are statut legal din care rezultă obiectul de activitate.
3. Furnizorul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
4. Furnizorul are declarație de conformitate pentru produsele comercializate, eliberată de producător.
5. Furnizorul are autorizație/autorizațiile de utilizare a dispozitivelor medicale și/sau, după caz, certificatul/certIFICATELE de înregistrare a dispozitivelor medicale emis/emise de Ministerul Sănătății Publice, pentru produsele comercializate.
6. Furnizorul are o evidență cantitativ-valorică pentru dispozitivele comercializate.
7. Furnizorul are certificat de înregistrare cu cod unic de înregistrare/deține autorizație sanitară valabilă, act de înființare și cod fiscal.
8. Furnizorul are punctul de lucru într-un spațiu de care dispune în mod legal.
9. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor, are un spațiu destinat recepției asiguraților și sală de așteptare.
10. Atât la intrarea cât și în incinta furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
11. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
12. Furnizorul are încăperi special destinate depozitării materialelor pentru producție respectiv produselor comercializate, confecționării mulajelor și protezelor precum și încercării și reglării protezei.
13. Furnizorul deține un aparat telefonic funcțional, care are alocat un număr de apel, fax și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
14. Furnizorul are cel puțin un grup sanitar pentru personal și asigurați.
15. În fiecare încăpere există un plan de evacuare în caz de incendiu cu indicarea poziției privitorului.
16. Furnizorul are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
17. Furnizorul are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
18. Furnizorul deține dovada achitării contribuției la FNUASS.
19. Furnizorul face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

**II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

**criterii:**

1. Personalul își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
2. Personalul care lucrează are fișe de post cu atribuțiile specifice semnate titular și de reprezentantul legal.

3. Personalul care lucrează în cadrul furnizorului are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.
4. Personalul medico-sanitar angajat, după caz, face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior, la intrarea în incinta unității.
2. Furnizorul are un program de lucru afișat, vizibil din exterior și este respectat astfel încât să asigure accesul în fiecare zi lucrătoare.
3. La sediul furnizorului se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
4. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
5. Furnizorul are afișată în sala de așteptare lista completă, actualizată cu toate produsele, care include prețul de vânzare al acestora și prețul de referință.
6. Pentru fiecare produs comercializat există o fișă cu specificațiile tehnice ale produsului și care este accesibilă asiguraților.
7. Furnizorul respectă prevederile legale referitoare la eliberarea de dispozitive medicale. Există o modalitate de înregistrare a deciziilor emise de Casa de Asigurări de Sănătate cu care se află în relații contractuale.
8. Furnizorul oferă instrucțiuni de utilizare și întreținere pentru dispozitivele comercializate, cel puțin în limba română. Primirea instrucțiunilor este confirmată prin semnătură.
9. Furnizorul are afișat la loc vizibil un document ce conține drepturile ce decurg din calitatea de asigurat.
10. Personalul care eliberează dispozitive medicale are obligația informării asiguraților asupra utilizării acestora.
11. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.

### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE**

#### **Criterii:**

1. Aparatele și instrumentele necesare producției dețin certificate de înregistrare și au verificare metrologică valabilă.
2. Deține încăperile necesare activității de producție, conform reglementărilor legale în vigoare.
3. Furnizorul face dovada deținerii legale a aparaturii necesară desfășurării activității.

### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are certificate de calitate și garanție, pentru dispozitivele produse și comercializate.

2. Furnizorul are un registru de garanție cu rubrică pentru service în care asigurații confirmă primirea fișei de garanție și reparațiile.
3. Furnizorul are un registru / jurnal de vânzări în care clienții confirmă primirea dispozitivelor, precum și facturier cu chitanțier.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

**STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE DISPOZITIVE  
MEDICALE DESTINATE RECUPERĂRII UNOR DEFICIENȚE ORGANICE  
SAU FIZIOLOGICE – PROTEZARE ORL**

**I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

**Criterii:**

1. Furnizorul are aviz de funcționare valabil pentru sediu / punctul de lucru, eliberat de Ministerul Sănătății Publice, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Furnizorul are statut legal din care rezultă obiectul de activitate.
3. Furnizorul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
4. Furnizorul are declarație de conformitate pentru produsele comercializate, eliberată de producător.
5. Furnizorul are autorizație/autorizațiile de utilizare a dispozitivelor medicale și/sau, după caz, certificatul/certIFICATELE de înregistrare a dispozitivelor medicale emis/emise de Ministerul Sănătății Publice, pentru produsele comercializate.
6. Furnizorul are o evidență cantitativ-valorică pentru dispozitivele comercializate.
7. Furnizorul are certificat de înregistrare cu cod unic de înregistrare/deține autorizație sanitară de funcționare valabilă, act de înființare și cod fiscal.
8. Furnizorul are sediul/ punctul de lucru într-un spațiu de care dispune în mod legal.
9. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor, are un spațiu destinat recepției asiguraților și sală de așteptare.
10. Atât la intrarea cât și în incinta furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
11. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
12. Furnizorul are încăperi special destinate depozitării produselor comercializate, confecționării mulajelor și protezelor precum și încercării și reglării protezei.
13. Furnizorul deține un aparat telefonic funcțional, care are alocat un număr de apel, fax și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
14. Furnizorul are cel puțin un grup sanitar pentru personal și asigurați.
15. În fiecare încăpere există un plan de evacuare în caz de incendiu cu indicarea poziției privitorului.
16. Furnizorul are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
17. Furnizorul are și Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
18. Furnizorul deține dovada achitării contribuției la FNUASS.
19. Furnizorul face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

**II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

**Criterii:**

1. Personalul își desfășoară activitatea cu respectarea prevederilor legale în materie.
2. Personalul care lucrează în cadrul furnizorului are fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de fiecare angajat și de reprezentantul legal.



3. Personalul care lucrează în cadrul furnizorului are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.
4. Personalul medico-sanitar angajat, după caz, face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior, la intrarea în incinta unității.
2. Furnizorul are un program de lucru afișat, vizibil din exterior și este respectat astfel încât să asigure accesul în fiecare zi lucrătoare.
3. La sediul furnizorului se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
4. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
5. Furnizorul are afișată în sala de așteptare lista completă, actualizată cu toate produsele, care include prețul de vânzare al acestora și prețul de referință.
6. Pentru fiecare produs comercializat există o fișă cu specificațiile tehnice ale produsului și care este accesibilă asiguraților.
7. Furnizorul respectă prevederile legale referitoare la eliberarea de dispozitive medicale. Există o modalitate de înregistrare a deciziilor emise de Casa de Asigurări de Sănătate cu care se află în relații contractuale.
8. Furnizorul oferă instrucțiuni de utilizare și întreținere pentru dispozitivele comercializate, cel puțin în limba română. Primirea instrucțiunilor este confirmată prin semnătură.
9. Furnizorul are afișat la loc vizibil un document ce conține drepturile ce decurg din calitatea de asigurat.
10. Personalul care eliberează dispozitive medicale are obligația informării asiguraților asupra utilizării acestora.
11. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.

### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE**

#### **Criterii:**

1. Aparatele și instrumentele necesare protezării ORL, dețin certificate de înregistrare și au verificare metrologică valabilă, conform reglementărilor legale în vigoare.
2. Deține cabină insonoră în conformitate cu reglementările legale și audiometru ce deține certificat de înregistrare și verificare metrologică valabilă.
3. Furnizorul face dovada deținerii legale a aparatului necesară desfășurării activității.

### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are certificate de calitate și garanție de la producător, pentru dispozitivele comercializate.
2. Furnizorul are un registru de garanție cu rubrică pentru service în care asigurații confirmă primirea fișei de garanție și reparațiile.

3. Furnizorul are un registru / jurnal de vânzări în care asigurații confirmă primirea dispozitivelor, precum și facturier cu chitanțier.

**VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ  
FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

**criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

**STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE DISPOZITIVE  
MEDICALE DESTINATE RECUPERĂRII UNOR DEFICIENȚE ORGANICE  
SAU FIZIOLOGICE - PROTEZARE**

**I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

**Criterii:**

1. Furnizorul are aviz de funcționare valabil pentru sediu / punctul de lucru, eliberat de Ministerul Sănătății Publice, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Furnizorul are statut legal din care rezultă obiectul de activitate.
3. Furnizorul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
4. Furnizorul are declarație de conformitate pentru produsele comercializate, eliberată de producător.
5. Furnizorul are autorizație /autorizațiile de utilizare a dispozitivelor medicale și/sau, după caz, certificatul/certIFICATELE de înregistrare a dispozitivelor medicale emis/emise de Ministerul Sănătății Publice, pentru produsele comercializate.
6. Furnizorul are o evidență cantitativ-valorică pentru dispozitivele comercializate.
7. Furnizorul are certificat de înregistrare cu cod unic de înregistrare/deține autorizație sanitară de funcționare valabilă, act de înființare și cod fiscal.
8. Furnizorul are sediul/ punctul de lucru într-un spațiu de care dispune în mod legal.
9. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor, are un spațiu destinat recepției asiguraților și sală de așteptare.
10. Atât la intrarea cât și în interiorul incintei furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
11. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
12. Furnizorul are încăperi special destinate depozitării produselor comercializate, confecționării mulajelor și protezelor precum și încercării și reglării protezei.
13. Furnizorul deține un aparat telefonic funcțional, care are alocat un număr de apel, fax și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
14. Furnizorul are cel puțin un grup sanitar pentru personal și asigurați.
15. În fiecare încăpere există un plan de evacuare în caz de incendiu cu indicarea poziției privitorului.
16. Furnizorul are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
17. Furnizorul are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
18. Furnizorul deține dovada achitării contribuției la FNUASS.
19. Furnizorul face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

**II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

**Criterii:**

1. Personalul își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
2. Personalul angajat are fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de titular și aprobate de reprezentantul legal.
3. Personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

4. Personalul medico-sanitar angajat, după caz, face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior, la intrarea în incinta unității.
2. Furnizorul are un program de lucru afișat, vizibil din exterior și este respectat astfel încât să asigure accesul în fiecare zi lucrătoare.
3. La sediul furnizorului se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
4. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
5. Furnizorul are afișată în sala de așteptare lista completă, actualizată cu toate produsele, care include prețul de vânzare al acestora și prețul de referință.
6. Pentru fiecare produs comercializat există o fișă cu specificațiile tehnice ale produsului și care este accesibilă asiguraților.
7. Furnizorul respectă prevederile legale referitoare la eliberarea de dispozitive medicale. Există o modalitate de înregistrare a deciziilor emise de Casa de Asigurări de Sănătate cu care se află în relații contractuale.
8. Furnizorul oferă instrucțiuni de utilizare și întreținere pentru dispozitivele comercializate, cel puțin în limba română. Primirea instrucțiunilor este confirmată prin semnătură.
9. Furnizorul are afișat la loc vizibil un document ce conține drepturile ce decurg din calitatea de asigurat.
10. Personalul care eliberează dispozitive medicale are obligația informării asiguraților asupra utilizării acestora.
11. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.

### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE**

#### **Criterii:**

1. Aparatele și instrumentele necesare protezării dețin certificate de înregistrare și au verificare metrologică valabilă, conform reglementărilor legale în vigoare.
2. Deține încăperile necesare protezării.
3. Furnizorul face dovada deținerii legale a aparaturii necesară desfășurării activității.

### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are certificate de calitate și de garanție de la producător, pentru dispozitivele comercializate.
2. Furnizorul are un registru de garanție cu rubrică pentru service în care asigurații confirmă primirea fișei de garanție și reparațiile.

3. Furnizorul are un registru / jurnal de vânzări în care clienții confirmă primirea dispozitivelor, precum și facturier cu chitanțier.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## **A. STANDARDE PENTRU EVALUAREA SPITALELOR**

### **I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

#### **Criterii:**

1. Spitalul are act de înființare sau de organizare conform legislației în vigoare.
2. Spitalul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
3. Spitalul are o structură organizatorică aprobată de Ministerul Sănătății Publice.
4. Spitalul are un Regulament de Ordine Interioară avizat de autoritatea de sănătate publică, de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
5. Spitalul are un Regulament de Organizare și Funcționare avizat de autoritatea de sănătate publică, de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Spitalul face dovada achitării contribuției la FNUASS.
7. Există și funcționează comisiile proprii spitalului, conform prevederilor legale în vigoare.
8. Există și funcționează Consiliul Etic, Consiliul Medical și Consiliul Științific pentru spitalele clinice și institutele și centrele medicale clinice.
9. Există și funcționează consiliul consultativ în cadrul spitalului public.
10. Spitalul funcționează într-un spațiu pe care îl deține în mod legal.
11. Spitalul are stabilite și aduse la cunoștința personalului medical criteriile de internare pentru fiecare secție.
12. Personalul medical care asigură garda poate oferi serviciile corespunzătoare tuturor secțiilor din structura spitalului.
13. Spitalul face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

### **II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

#### **Criterii:**

1. Spitalul respectă normativele în vigoare cu privire la personalul angajat.
2. Medicii care lucrează în spital au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România, conform reglementărilor în vigoare.
3. Asistenții medicali au autorizație de liberă practică valabilă.
4. Personalul medical și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
5. Personalul medical care lucrează în spital are asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare, conform legii.
6. Întreg personalul are întocmite fișele de post cu atribuțiile specifice, avizate de autoritatea de sănătate publică, cu semnătura fiecărui angajat, a șefului direct și a reprezentantului legal.
7. Întreg personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.
8. Structura de personal este în corelație cu structura specifică aprobată.
9. Spitalul are afișat graficul de lucru al personalului angajat pentru luna în curs și este semnat de coordonator.

### III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR

#### Criteria:

1. Spitalul este semnalizat corespunzător în zonă.
2. Spitalul are firmă luminoasă vizibilă din exterior.
3. În incinta spitalului nu este permis accesul animalelor.
4. Accesul asiguraților către secții și compartimente este semnalizat vizibil; toate secțiile, compartimentele, cabinetele și saloanele au vizibil inscripționată denumirea.
5. În spital se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
6. Spitalul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
7. Se află afișat programul și numărul de telefon la care se poate face programarea la internări.
8. Există afișate în fiecare secție, la loc vizibil, drepturile asiguraților conform Legii drepturilor pacientului.
9. Există afișat la loc vizibil denumirea și locația tuturor secțiilor/compartimentelor spitalului.
10. Există afișate în fiecare secție, la loc vizibil, drepturile și obligațiile asiguraților referitor la asistența spitalicească.
11. Întreg personalul care lucrează în spital poartă în permanență ecuson inscripționat cu numele și funcția.
12. Ecusonul pentru vizitatori va avea o culoare distinctă față de cele ale angajaților spitalului.
13. Fiecare spital va avea site internet cu prezentarea următoarelor informații minime:
  - structura aprobată a spitalului;
  - serviciile medicale oferite;
  - pachetul de servicii contractat cu casele de asigurări de sănătate;
  - tarifele practicate pentru serviciile decontate de casa de asigurări de sănătate;
  - condițiile de internare;
  - adresa și telefonul biroului de programări;
  - adresa de e-mail unde se pot face sesizări;
  - chestionarele de satisfacție puse la dispoziție odată cu oferirea serviciilor;
14. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări vizat de casa de asigurări de sănătate și Autoritatea de Sănătate Publică

### IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE

#### Criteria:

1. Spitalul are dotare cu echipamente și aparatură în conformitate cu structura aprobată, după caz.
2. La nivelul farmaciei spitalului este organizată și funcționează evidența cantitativ valorică a medicamentelor.
3. Spitalul are organizată evidența materialelor sanitare utilizate pentru serviciile furnizate asiguraților.
4. Medicamentele și materialele sanitare utilizate în cadrul activității medicale sunt în termen de valabilitate, înregistrate și depozitate în mod adecvat (conform recomandărilor din prospectul de utilizare):
  - în farmacie;

- pe fiecare secție.
5. Aparatul de urgență:
    - există la nivelul fiecărei secții;
    - este dotat cu medicamente și materiale sanitare aflate în termenul de valabilitate.
  6. În incinta spitalului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
  7. Spitalul are verificare metrologică valabilă pentru aparatura din dotare.
  8. Spitalul are contract de service/întreținere pentru aparatura din dotare.
  9. Spitalul are autorizație de utilizare pentru aparatele din dotare, conform legislației în vigoare.
  10. Spitalul face dovada deținerii legale a aparaturii din dotare.
  11. Spitalul are organizat și este funcțional sistemul de colectare și distrugere (neutralizare) a deșeurilor cu risc biologic, conform normelor în vigoare.
  12. Spitalul are în proprietate un post/terminal telefonic ( fix) funcțional, fax și sistem informatic/PC.
  13. Spitalul facilitează accesul asiguraților la servicii spitalicești prin dotări specifice (rampe, cărucioare, târgi, lifturi).

## **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

### **Criteria:**

1. Spitalul respectă normativele în vigoare cu privire la prevenirea și combaterea infecțiilor nosocomiale.
2. Spitalul ține evidența bolnavilor internați precum și a consultațiilor, tratamentelor și a serviciilor medicale oferite, astfel încât să fie identificabil asiguratul și personalul medical care a furnizat serviciul, precum și data și ora când acesta a fost furnizat.
3. Spitalul are organizată evidența foilor de observație.
4. Spitalul aplică protocoalele terapeutice în vigoare.
5. Pe parcursul activității, la nivelul spitalului se completează tipizate, conform reglementărilor legale în vigoare.
6. Spitalul asigură o alimentație adecvată pentru asigurații internați în concordanță cu afecțiunea și recomandările medicale, în cadrul alocațiilor de hrană stabilite de lege.
7. Spitalul își întocmește și afișează criteriile de priorizare pentru accesul la serviciile oferite în cazul listelor de așteptare.
8. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - definirea manevrelor care implică soluții de continuitate, a materialelor utilizate și a condițiilor de sterilizare pentru fiecare secție în parte;
  - obligativitatea păstrării confidențialității față de terți asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - obligativitatea completării prescripțiilor medicale conexe actului medical atunci când este cazul pentru afecțiuni acute, subacute, cronice (inițiale);
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical;



- prevederi referitoare la obligațiile personalului spitalului pentru respectarea clauzelor contractuale cu casa de asigurări de sănătate și sancțiuni în caz de nerespectare a acestor clauze;
9. Spitalul are un serviciu de gardă permanent:
- serviciul de gardă are dotarea specifică pentru furnizarea serviciilor de urgență;
  - serviciul de gardă este organizat conform prevederilor legale.
10. Foile de observație au toate rubricile completate la zi.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## **B. AMBULATORIUL DIN CADRUL SPITALULUI**

### **I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

#### **Criterii:**

1. Ambulatoriul spitalului are act de înființare conform legislației în vigoare.
2. Ambulatoriul spitalului are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare , după caz.
3. Ambulatoriul spitalului este în structura aprobată a spitalului.
4. Ambulatoriul spitalului se află într-un spațiu pe care spitalul îl deține în mod legal.
5. Ambulatoriul spitalului este menționat aparte în Regulamentul de Ordine Interioară și în Regulamentul de Organizare și Funcționare ale spitalului sau are Regulament de Ordine Interioară și Regulament de Organizare și Funcționare propriu de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Ambulatoriul spitalului face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

### **II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

#### **Criterii:**

1. Structura de personal este în corelație cu structura cabinetelor din ambulatoriul pentru care se face contractare cu Casa de Asigurări de Sănătate.
2. Medicii au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România, conform reglementărilor în vigoare.
3. Asistenții medicali au autorizație de liberă practică valabilă.
4. Personalul medical care lucrează în ambulatoriu are asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare, conform legii.
5. Personalul medical și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
6. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal au fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de titular și de reprezentantul legal.
7. Personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

### III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR

#### criterii:

1. În ambulatoriul de specialitate, la nivelul fiecărui cabinet:
  - se va afișa programul de lucru stabilit conform reglementărilor în vigoare;
  - programul de lucru este identic cu cel transmis la Casa de Asigurări de Sănătate;
  - programul afișat conține orele pentru fiecare medic și asistent medical care lucrează în acel cabinet;
  - personalul care lucrează în cabinetul medical poartă în permanență un ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
  
2. La nivelul ambulatoriului spitalului:
  - în incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor;
  - se află afișată în sala de așteptare lista cu denumirea tuturor cabinetelor de specialitate care funcționează conform structurii organizatorice aprobate, cu numele medicului de specialitate și programul de activitate;
  - se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde);
  - se află expus la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112);
  - se află afișat numărul de telefon al direcției spitalului/ambulatoriului;
  - se află afișat numărul de telefon la care se pot face programările;
  - drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil;
  - asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale;
  - se află afișată contravaloarea serviciilor medicale oferite și nedecontate de casa de asigurări de sănătate;
  - se află afișat pachetul de servicii medicale acordat;

### IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE

#### criterii:

1. Sala de așteptare a ambulatoriului este dotată cu scaune și / sau canapea, masă, materiale informative pentru promovarea sănătății.
2. Medicamentele și materialele sanitare utilizate în cadrul activității medicale sunt înregistrate pentru fiecare cabinet.
3. Medicamentele și materialele utilizate în cadrul serviciilor din ambulatoriu sunt depozitate în mod adecvat (conform recomandărilor din prospectul de utilizare).
4. Aparatul de urgență:
  - este dotat cel puțin cu baremul minimal de medicamente și materiale sanitare;
  - medicamentele se află în termenul de valabilitate;
  - este accesibil în timpul programului de activitate al tuturor cabinetelor din structură.
5. Atât la intrarea cât și în interiorul ambulatoriului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
6. Ambulatoriul are verificare metrologică valabilă pentru aparatura din dotare.
7. Ambulatoriul are contract de service/întreținere pentru aparatura din dotare sau este asigurat de personalul specializat angajat al spitalului / ambulatoriului.

8. Ambulatoriul are certificat de înregistrare emis de Ministerul Sănătății Publice pentru aparatele din dotare.
9. Ambulatoriul are organizat și este funcțional sistemul de colectare și distrugere (neutralizare) a deșeurilor cu risc biologic, conform normelor în vigoare.
10. Ambulatoriul sterilizează instrumentarul și materialele sanitare în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

## **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

### **Criteria:**

1. Pe parcursul activității, la nivelul ambulatoriului se completează formularele tipizate, conform reglementărilor legale în vigoare.
2. Serviciile medicale furnizate se înregistrează pentru asigurații cu afecțiuni cronice obligatoriu atât în fișele de consultații cât și în registrul de consultații.
3. Ambulatoriul aplică protocoalele terapeutice în vigoare.
4. Ambulatoriul își întocmește criteriile de prioritizare pentru accesul la serviciile oferite în cazul listelor de așteptare.
5. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - definirea manevrelor care implică soluții de continuitate , a materialelor utilizate și a condițiilor de sterilizare pentru fiecare specialitate din structura ambulatoriului;
  - obligativitatea păstrării confidențialității față de terți asupra datelor de identificare și serviciilor medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - obligativitatea completării prescripțiilor medicale conexe actului medical atunci când este cazul pentru afecțiuni acute, subacute, cronice (inițiale);
  - obligativitatea actualizării listei asiguraților cronici vizată de coordonatorul județean pentru afecțiunile cronice conform reglementărilor în vigoare;
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criteria:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## **STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE ÎNGRIJIRI MEDICALE LA DOMICILIU**

### **I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

 **criterii:**

1. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are statut legal din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de îngrijiri medicale la domiciliu.
2. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are autorizație de funcționare valabilă emisă de Ministerul Sănătății Publice.
3. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are autorizație sanitară în vigoare.
4. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are sediul/punctul de lucru într-un spațiu de care dispune în mod legal.
5. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
7. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu deține dovada achitării contribuției la FNUASS.
8. Furnizorul face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

### **II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

 **criterii:**

1. Personalul medical are drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România/autorizație de liberă practică.
2. Întreg personalul medical are asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
3. Întreg personalul are fișe de post cu atribuțiile specifice.
4. Personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.
5. Personalul medical și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

 **criterii:**

1. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are o firmă vizibilă din exterior.
2. Drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil.
3. Personalul poartă în permanență un ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
4. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.

5. Personalul medico-sanitar are obligația informării asiguraților despre procedurile ce urmează a fi efectuate.
6. La sediul furnizorului se află expus la loc vizibil un afiș care conține numele casei de asigurări cu care se afla în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
7. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112)

#### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTARE**

##### **criterii:**

1. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu este obligat să dețină instrumentarul și materialele sanitare conform cu prevederile legale în vigoare.
2. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are verificare metrologică valabilă pentru aparatura medicală din dotare.
3. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu face dovada deținerii unui post/terminal telefonic (fix, mobil) funcțional și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
4. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are contract de service/întreținere pentru aparatura medicală din dotare.
5. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are certificat de înregistrare emis de Ministerul Sănătății Publice pentru aparatura medicală din dotare.
6. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu face dovada deținerii legale a aparaturii medicale și materialelor din dotare.
7. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are contract de sterilizare pentru instrumentarul refolosibil.
8. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are contract pentru colectarea și distrugerea (neutralizarea) deșeurilor cu risc biologic.

#### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

##### **criterii:**

1. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu păstrează/depoziționează materialele sanitare utilizate în cadrul activității de îngrijiri medicale la domiciliu în mod adecvat.
2. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu ține evidența tratamentelor și a serviciilor medicale oferite astfel încât să fie identificabil asiguratul și persoana care a oferit serviciul, diagnosticul, tratamentul precum data și ora când acesta a fost furnizat.
3. Există o înregistrare medicală pentru fiecare asigurat (fișa de îngrijire); fișa conține o rubrică prin care fiecare serviciu de îngrijire medicală furnizat este confirmat în scris de către asigurat sau aparținător.
4. Furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu are un plan de îngrijiri pentru fiecare asigurat întocmit conform recomandării medicului de specialitate.
5. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - obligativitatea păstrării confidențialității asupra datelor de identificare și informațiilor decurse din serviciile acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor în mod nediscriminatoriu;

- obligativitate informării asiguraților referitor la drepturile și obligațiile acestora;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - pachetul de servicii de îngrijiri medicale la domiciliu;
  - manevrele care implică soluții de continuitate, materialele și instrumentarul folosit pentru acestea cât și condiția de sterilizare a acestora;
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical;
6. Furnizorul face dovada informării medicului de familie și a medicului care a recomandat îngrijirile medicale la domiciliu de evoluția asiguratului.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## STANDARDE PENTRU EVALUAREA FARMACIILOR

### I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE

#### Criterii:

1. Farmacia/punctul de lucru are autorizație de funcționare valabilă, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Farmacia/punctul de lucru are Certificat de înregistrare la Oficiul pentru Registrul Comerțului, însoțit de certificatele constatatoare pentru punctele de lucru ale societății sau pentru punctele de lucru din mediul rural, dacă este cazul.
3. Farmacia/punctul de lucru are statut legal din care rezultă obiectul de activitate.
4. Farmacia/punctul de lucru are autorizație de manipulare a produselor stupefiante, în vigoare.
5. Farmacia/punctul de lucru funcționează într-un spațiu de care dispune în mod legal.
6. Farmacia/punctul de lucru are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
7. Farmacia/punctul de lucru are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
8. Farmacia/punctul de lucru deține dovada achitării contribuției la FNUASS.
9. Farmacia/punctul de lucru deține dovada asigurării de răspundere civilă în vigoare.

### II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL

#### Criterii:

1. Farmacistul șef nu exercită această calitate și în altă farmacie.
2. Farmacistul șef desemnează un înlocuitor (farmacist) pe perioada în care acesta nu se află în farmacie.
3. Farmacistul șef și farmaciștii au certificat de membru valabil al Colegiului Farmaciștilor din România .
4. Asistenții de farmacie au autorizație de liberă practică valabilă.
5. Farmacistul șef, farmaciștii, asistenții de farmacie și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
6. Farmaciștii și asistenții de farmacie au asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
7. Farmacistul șef, farmaciștii și asistenții de farmacie au programul de lucru conform cadrului legal.
8. În timpul programului de lucru afișat, identic cu cel transmis la Casa de Asigurări de Sănătate, pe întreaga perioadă de lucru, în farmacie se află un farmacist, angajat al farmaciei respective.
9. Farmaciștii, asistenții de farmacie și celălalt personal care lucrează în farmacie/punctul de lucru au fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de titular și de reprezentantul legal.
10. Personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

11. La sediul farmaciei/punctului de lucru există afișat graficul de lucru al personalului angajat pentru luna în curs și este semnat de farmacistul șef.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Farmacia/punctul de lucru are afișat vizibil din exterior programul de lucru, stabilit conform reglementărilor legale în vigoare, identic cu cel transmis la Casa de Asigurări de Sănătate.
2. Farmacia/punctul de lucru are o firmă vizibilă din exterior.
3. În farmacie/punctul de lucru se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
4. Drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil.
5. Farmacia/punctul de lucru are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
6. Personalul care lucrează în farmacie/punctul de lucru poartă în permanență ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
7. Prețul este inscripționat pe ambalajul individual al fiecărui medicament.
8. La sediul farmaciei/punctului de lucru asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.

### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTAREA FARMACIEI**

#### **Criterii:**

1. Atât la intrarea cât și în interiorul farmaciei/punctului de lucru nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru pacienți cât și pentru personal.
2. Farmacia/punctul de lucru asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor.
3. Farmacia/punctul de lucru are în proprietate un post/terminal telefonic (fix, mobil) funcțional și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.
4. Farmacia are adresă de poștă electronică (e-mail) funcțională.
5. Farmacia are contract de service/întreținere pentru aparatura din dotare.

### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

#### **Criterii:**

1. Farmacia păstrează/stochează medicamentele conform standardelor prevăzute de lege.
2. Farmacia are o evidență cantitativ valorică pentru medicamentele existente.
3. Farmacia are programul informatic necesar pentru a transmite caselor de asigurări de sănătate datele solicitate, programul fiind compatibil cu cel al Casei Naționale de Asigurări de Sănătate și avizat de aceasta.
4. În incinta farmaciei nu este permis accesul animalelor.



5. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
- obligativitatea păstrării confidențialității asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile farmaceutice acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor farmaceutice în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitate informării asiguraților referitor la drepturile acestora cu privire la eliberarea medicamentelor cu și fără contribuție personală;
  - obligativitatea informării asiguraților asupra modului de administrare al medicamentelor și a potențialelor riscuri sau efecte adverse.
  - obligativitatea achiziționării de medicamente care nu există în stocul farmaciei în momentul solicitării, în intervalul de timp legiferat.
  - există un plan de pregătire profesională continuă pentru farmaciștii și asistenții farmaciei.
6. Există organigrama farmaciei.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criteriai:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## STANDARDE PENTRU EVALUAREA CABINETELOR DE MEDICINĂ DENTARĂ

### I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE

#### Criteria:

1. Cabinetul medical are certificat de înregistrare în registrul unic al cabinetelor medicale, eliberat de Autoritatea de Sănătate Publică , conform prevederilor legale în vigoare.
2. Cabinetul medical are statut legal din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii medicale de medicină dentară, unde este cazul.
3. Cabinetul medical are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică , conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
4. Cabinetul medical are un sediu aflat într-un spațiu de care dispune în mod legal.
5. Cabinetul medical are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Cabinetul medical are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
7. Cabinetul medical face dovada achitării contribuției la FNUASS.

### II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL

#### Criteria:

1. Medicii care lucrează în cabinetul medical au certificat de membru al Colegiului Medicilor Dentiști din România conform reglementărilor în vigoare.
2. Asistenții medicali care lucrează în cabinetul medical au autorizație de liberă practică conform reglementărilor în vigoare.
3. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal își desfășoară activitatea în cabinetul medical respectând prevederile legale în materie.
4. Medicii care lucrează în cabinetul medical au asigurare de răspundere civilă (pentru malpraxis) în vigoare.
5. Asistenții medicali care lucrează în cabinetul medical au asigurare de răspundere civilă (pentru malpraxis) în vigoare.
6. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal care lucrează în cabinetul medical au fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de titular și reprezentantul legal.

### III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR

#### Criteria:

1. Cabinetul medical are o firmă vizibilă din exterior.
2. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
3. Cabinetul medical are un program de lucru stabilit conform reglementărilor legale în vigoare, afișat vizibil din exterior .
4. În cabinetul medical se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
5. Drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil.

6. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.
7. Cabinetul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
8. Personalul care lucrează în cabinetul medical poartă în permanență un ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
9. Afișarea pachetului de servicii acordat.
10. Afișarea la loc vizibil a contravalorii serviciilor medicale nedecontate de Casa de Asigurări de Sănătate.
11. Afișarea la loc vizibil a numărului de telefon și a programului în care se poate face programarea la consultații.

#### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTAREA CABINETULUI**

##### **Criterii:**

1. Sala de așteptare a cabinetului medical este dotată cu scaune și / sau canapea, masă, materiale informative pentru promovarea sănătății.
2. Cabinetul medical asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor.
3. Cabinetul medical are cel puțin un grup sanitar pentru personal și asigurați.
4. Medicamentele și materialele sanitare utilizate în cadrul activității medicale sunt înregistrate și depozitate în mod adecvat (conform recomandărilor din prospectul de utilizare).
5. Aparatul de urgență este dotat cu medicamente și materiale sanitare aflate în termenul de valabilitate.
6. Atât la intrarea cât și în interiorul cabinetului medical nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
7. Cabinetul medical are verificare metrologică valabilă pentru aparatura din dotare.
8. Cabinetul medical are certificat de înregistrare emis de Ministerul Sănătății Publice pentru aparatele din dotare.
9. Cabinetul medical face dovada deținerii aparaturii din dotare.
10. Cabinetul are contract pentru colectarea și distrugerea (neutralizarea) deșeurilor cu risc biologic.
11. Cabinetul deține un post/terminal telefonic (fix/mobil) funcțional.

#### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

##### **Criterii:**

1. La cabinetul medical se ține evidența consultațiilor, tratamentelor și a serviciilor medicale oferite cu înregistrarea în următoarele documente primare:
  - fișele de tratament,
  - registre de programări,astfel încât să fie identificabil pacientul și persoana care a oferit serviciul, diagnosticul, tratamentul precum și data și ora când acesta a fost furnizat.
2. La cabinetul medical se află și se utilizează următoarele tipizate :
  - formulare de prescripții medicale;
  - bilete de trimitere;
  - scrisori medicale;
  - formularul de concedii medicale;
  - adeverințe/certificate medicale;
  - tipizatele pentru raportările către instituțiile specificate în lege.

3. În Regulamentul de Organizare și Funcționare vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - definirea manevrelor care implică soluții de continuitate , a materialelor utilizate și a condițiilor de sterilizare;
  - obligativitatea păstrării confidențialității asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile medicale acordate pacienților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - obligativitatea completării prescripțiilor medicale conexe actului medical atunci când este cazul pentru afecțiuni acute, subacute, cronice inițiale).
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical.
4. Cabinetul medical este deschis în timpul programului stabilit, afișat și transmis la Casa de Asigurări de Sănătate
5. Programul afișat precizează orele de cabinet pentru personalul medical.
6. La cabinetul medical se află lista de programare a asiguraților la consultații și lista cu criteriile de acces prioritar la serviciile cabinetului.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## **STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE INVESTIGAȚII MEDICALE PARACLINICE-RADIOLOGIE ȘI IMAGISTICĂ MEDICALĂ**

### **I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are certificat de înregistrare în registrul unic al cabinetelor medicale, eliberat de Autoritatea de Sănătate Publică sau autorizație de funcționare pentru unitățile sanitare publice, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Furnizorul are autorizație de funcționare sau amplasare a construcției emisă de Comisia Națională pentru Controlul Activității Nucleare. Nu este necesară furnizorilor de servicii medicale pentru specialitățile clinice care efectuează investigații medicale paraclinice – imagistică medicală(ecografii).
3. Furnizorul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
4. Furnizorul are un sediu aflat într-un spațiu de care dispune în mod legal.
5. Furnizorul are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Furnizorul are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
7. Furnizorul deține dovada achitării contribuției la FNUASS.
8. Furnizorul face dovada deținerii asigurării de răspundere civilă în domeniul medical.

### **II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

#### **Criterii:**

1. Medicii au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România, conform reglementărilor în vigoare.
2. Asistenții medicali care lucrează în cadrul furnizorului au autorizație de liberă practică, conform reglementărilor în vigoare.
3. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
4. Medicii care lucrează în cadrul furnizorului au asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
5. Asistenții medicali care lucrează în cadrul furnizorului au asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
6. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal care lucrează în cadrul furnizorului au fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de titular și de reprezentantul legal.
7. Întreg personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior.
2. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
3. Furnizorul are un program de lucru stabilit conform reglementărilor legale în vigoare, vizibil din exterior .

4. În cadrul furnizorului se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
5. Drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil.
6. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat anual de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.
7. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului asistență publică integrată de urgență (112).
8. Personalul care lucrează în cadrul furnizorului poartă în permanență echipament medical specific și ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
9. Afișarea contravalorii serviciilor nedecontate de casa de asigurări de sănătate
10. Afișarea numărului de telefon la care se poate face programarea.
11. Afișarea pachetului de servicii medicale acordat.

#### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTAREA FURNIZORULUI DE INVESTIGAȚII MEDICALE PARACLINICE-RADIOLOGIE ȘI IMAGISTICĂ MEDICALĂ**

##### **criterii:**

1. Sala de așteptare este dotată cu scaune și / sau canapea, masă, materiale informative pentru promovarea sănătății.
2. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu dizabilități locomotorii.
3. Furnizorul are cel puțin un grup sanitar pentru personal și asigurați.
4. Medicamentele și celelalte materialele utilizate în cadrul activității medicale sunt înregistrate și depozitate în mod adecvat (conform recomandărilor din prospectul de utilizare).
5. Aparatul de urgență este dotat cu medicamente și materiale sanitare aflate în termenul de valabilitate.
6. Furnizorul face dovada deținerii legale a aparaturii medicale și materialelor din dotare.
7. Atât la intrarea cât și în incinta furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
8. Furnizorul face dovada verificării tehnice periodice a echipamentelor utilizate în conformitate cu reglementările Comisiei Naționale pentru Controlul Activității Nucleare sau ale producătorului, după caz.
9. Furnizorul are contract de service/întreținere pentru aparatura din dotare.
10. Furnizorul are contract pentru colectarea și distrugerea (neutralizarea) deșeurilor cu risc biologic.
11. Furnizorul are copia certificatului de înregistrare a dispozitivelor medicale emis de Ministerul Sănătății Publice, valabil la data achiziționării dispozitivului medical, sau, după caz, avizul de utilizare după punerea în funcțiune pentru dispozitive medicale, eliberat de Oficiul Tehnic pentru Dispozitive Medicale, în conformitate cu reglementările în vigoare în domeniu.
12. Furnizorul are în proprietate un post/terminal telefonic (fix, mobil) funcțional, fax și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.

## **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

### **Criterii:**

1. Furnizorul are evidența serviciilor medicale oferite astfel încât să fie identificabil atât asiguratul cât și persoana care a oferit serviciul, diagnosticul, tratamentul precum și data și ora când acesta a fost furnizat.
2. Furnizorul deține și utilizează tipizate conform reglementărilor legale în vigoare.
3. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - obligativitatea păstrării confidențialității asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - obligativitatea completării prescripțiilor medicale conexe serviciului medical atunci când este cazul pentru afecțiuni acute, subacute, cronice;
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical;
4. Furnizorul respectă programul stabilit, afișat și transmis instituțiilor autorizate.
5. Programul afișat conține orele de investigații paraclinice acordate de către personalul medical.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

## **STANDARDE PENTRU EVALUAREA FURNIZORILOR DE SERVICII MEDICALE PARACLINICE-ANALIZE MEDICALE DE LABORATOR**

### **I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are certificat de înregistrare în registrul unic al cabinetelor medicale, eliberat de Autoritatea de Sănătate Publică sau autorizație de funcționare pentru unitățile sanitare publice, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Furnizorul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare , după caz.
3. Furnizorul are un sediu aflat într-un spațiu de care dispune în mod legal.
4. Cabinetul are Regulamentul de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
5. Cabinetul are Regulamentul de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Furnizorul deține dovada achitării contribuției la FNUASS.

### **II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

#### **Criterii:**

1. Medicii și celălalt personal medical care lucrează în cadrul furnizorului au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România, conform reglementărilor în vigoare.
2. Asistenții medicali care lucrează în cadrul furnizorului au autorizație de liberă practică, conform reglementărilor în vigoare.
3. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
4. Medicii care lucrează în cadrul furnizorului au asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
5. Asistenții medicali care lucrează în cadrul furnizorului au asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
6. Medicii și asistenții medicali care lucrează în cadrul furnizorului au fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de fiecare angajat și de reprezentantul legal.
7. Personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.

### **III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

#### **Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior.
2. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
3. Furnizorul are un program de lucru stabilit conform reglementărilor legale în vigoare, vizibil din exterior .
4. În sediul furnizorului se află expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
5. Drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil.



6. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat anual de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.
7. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de asistență publică integrată de urgență (112).
8. Personalul care lucrează în cadrul furnizorului poartă în permanență ținuta medicală și un ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
9. Afișarea contravalorii serviciilor nedecontate de casa de asigurări de sănătate
10. Afișarea numărului de telefon la care se poate face programarea.
11. Afișarea pachetului de servicii medicale paraclinice – analize medicale de laborator.

#### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTAREA FURNIZORULUI DE SERVICII MEDICALE PARACLINICE-ANALIZE MEDICALE DE LABORATOR**

##### **Criterii:**

1. Sala de așteptare a furnizorului este dotată cu scaune și / sau canapea, masă, materiale informative pentru promovarea sănătății.
2. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor.
3. Furnizorul are cel puțin un grup sanitar pentru personal și pacienți.
4. Furnizorul deține spațiile cu accesul și circuitele necesare pentru asigurați și personal, conform reglementărilor în vigoare.
5. Medicamentele și materialele sanitare utilizate în cadrul activității medicale sunt înregistrate și depozitate în mod adecvat (conform recomandărilor din prospectul de utilizare).
6. Aparatul de urgență este dotat cu medicamente și materiale sanitare aflate în termenul de valabilitate.
7. Furnizorul face dovada deținerii legale a aparaturii din dotare, din care reies data fabricației și data achiziției.
8. Atât la intrarea cât și în incinta furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
9. Furnizorul are verificare metrologică valabilă pentru aparatura din dotare.
10. Furnizorul are contract de service/întreținere pentru aparatura din dotare.
11. Furnizorul deține copia certificatului de înregistrare a dispozitivelor medicale, emis de Ministerul Sănătății Publice, valabil la data achiziționării dispozitivului medical, sau, după caz, avizul de utilizare după punerea în funcțiune pentru dispozitive medicale, eliberat de Oficiul Tehnic pentru Dispozitive Medicale.
12. Furnizorul are contract pentru colectarea și distrugerea (neutralizarea) deșeurilor cu risc biologic.
13. Furnizorul face dovada deținerii unui post/terminal telefonic (fix, mobil) funcțional, fax și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.

#### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

##### **Criterii:**

1. Furnizorul ia toate măsurile pentru prevenirea infecțiilor nosocomiale (pentru unitățile sanitare cu paturi).
2. Furnizorul deține Manualul Calității.

3. Furnizorul efectuează și face dovada controlului intern al calității pentru toate analizele efectuate.
4. Furnizorul efectuează și face dovada controlului extern al calității pentru toate domeniile în care își desfășoară activitatea, de două ori pe an.
5. În cadrul furnizorului există evidența serviciilor medicale oferite astfel încât să fie identificabil asiguratul și persoana care a oferit serviciul, diagnosticul, precum și data și ora când acesta a fost furnizat.
6. Furnizorul deține și utilizează tipizate conform reglementărilor legale în vigoare.
7. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - definirea manevrelor care implică soluții de continuitate , a materialelor utilizate și a condițiilor de sterilizare;
  - obligativitatea păstrării confidențialității față de terți asupra tuturor informațiilor decurse din serviciile medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură.
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical.
8. Furnizorul respectă programul stabilit, afișat și transmis instituțiilor autorizate.
9. Programul afișat conține orele de program pentru personalul medical.
10. Furnizorul are lista de programare a asiguraților și lista cu criteriile de acces prioritar la serviciile medicale oferite.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.

**STANDARDE PENTRU EVALUAREA CABINETELOR MEDICALE DE  
MEDICINĂ DE FAMILIE, CABINETELOR MEDICALE DE SPECIALITATE,  
CENTRELOR MEDICALE, CENTRELOR DE DIAGNOSTIC ȘI  
TRATAMENT ȘI CENTRELOR DE SĂNĂTATE**

**I. STANDARD REFERITOR LA ORGANIZARE**

**Criterii:**

1. Furnizorul are certificat de înregistrare în registrul unic al cabinetelor medicale, eliberat de Autoritatea de Sănătate Publică sau autorizație de funcționare pentru unitățile sanitare publice, conform prevederilor legale în vigoare.
2. Furnizorul are autorizație sanitară în vigoare eliberată de Autoritatea de Sănătate Publică, conform legii/raport sau proces verbal de constatare a condițiilor igienico-sanitare, după caz.
3. Furnizorul are un sediu aflat într-un spațiu de care dispune în mod legal.
4. Furnizorul are Regulament de Ordine Interioară de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
5. Furnizorul are Regulament de Organizare și Funcționare de care întreg personalul a luat la cunoștință în scris.
6. Furnizorul deține dovada achitării contribuției la FNUASS.

**II. STANDARD REFERITOR LA STRUCTURA DE PERSONAL**

**Criterii:**

1. Medicii au drept de liberă practică/certificat de membru al Colegiului Medicilor din România, conform reglementărilor în vigoare.
2. Asistenții medicali au autorizație de liberă practică, conform reglementărilor în vigoare.
3. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal își desfășoară activitatea respectând prevederile legale în materie.
4. Medicii au asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
5. Asistenții medicali au asigurare de răspundere civilă (malpraxis) în vigoare.
6. Medicii, asistenții medicali și celălalt personal au fișe de post cu atribuțiile specifice semnate de fiecare angajat și aprobate de reprezentantul legal.
7. Personalul are calificarea necesară îndeplinirii atribuțiilor din fișa de post.
8. Cabinetele de medicină de familie au angajat cel puțin un asistent medical la 1000 de asigurați.

**III. STANDARD REFERITOR LA INFORMAREA ASIGURAȚILOR**

**Criterii:**

1. Furnizorul are o firmă vizibilă din exterior.
2. În incinta furnizorului nu este permis accesul animalelor.
3. Furnizorul are un program de lucru stabilit conform reglementărilor legale în vigoare, afișat vizibil din exterior .
4. Furnizorul are expus la loc vizibil numele casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract, adresa și numărul de telefon al acesteia (telverde).
5. Drepturile și obligațiile asiguraților sunt afișate la loc vizibil.
6. Asigurații au acces neîngrădit la un registru de reclamații și sesizări, cu paginile numerotate și vizat de casa de asigurări de sănătate cu care se află în relații contractuale.

7. Furnizorul are afișat la loc vizibil numărul de telefon al serviciului de urgență (112).
8. Personalul poartă în permanență un ecuson pe care se află inscripționat numele și calificarea angajatului respectiv.
9. Afișarea contravalorii serviciilor medicale oferite și nedecontate de casa de asigurări de sănătate.
10. Afișarea numărului de telefon la care se poate face programarea la consultații.

#### **IV. STANDARD REFERITOR LA DOTAREA FURNIZORULUI**

##### **Criterii:**

1. Sala de așteptare a furnizorului este dotată cu scaune și / sau canapea, masă, materiale informative pentru promovarea sănătății.
2. Furnizorul asigură accesul persoanelor cu handicap locomotor.
3. Furnizorul are cel puțin un grup sanitar pentru personal și asigurați.
4. Medicamentele și materialele sanitare utilizate în cadrul activității medicale sunt înregistrate în registre sau fișe de magazie și depozitate în mod adecvat (conform recomandărilor din prospectul de utilizare).
5. Aparatul de urgență este dotat cu medicamente și materiale sanitare aflate în termenul de valabilitate.
6. Furnizorul este dotat cu aparatura medicală și materialele necesare conform reglementărilor în vigoare.
7. Atât la intrarea cât și în interiorul furnizorului nu există pericol de accidentare sau de vătămare corporală atât pentru asigurați cât și pentru personal.
8. Furnizorul are verificare metrologică valabilă pentru aparatura din dotare.
9. Furnizorul are contract de service/întreținere pentru aparatura din dotare.
10. Furnizorul are certificate de înregistrare emise de Ministerul Sănătății Publice pentru aparatele din dotare.
11. Furnizorul face dovada deținerii legale a aparaturii din dotare.
12. Furnizorul are contract pentru colectarea și distrugerea (neutralizarea) deșeurilor cu risc biologic.
13. Furnizorul face dovada deținerii unui post/terminal telefonic (fix, mobil) funcțional și sistem informatic necesar derulării relațiilor contractuale cu casa de asigurări de sănătate.

#### **V. STANDARD REFERITOR LA ASIGURAREA SERVICIILOR**

##### **Criterii:**

1. Furnizorul, în funcție de specialitate, deține evidențe specifice: evidența consultațiilor, tratamentelor și a serviciilor medicale oferite cu înregistrarea în următoarele documente primare, după caz:
  - fișele de consultații;
  - registre de consultații;
  - registre de tratamente;
  - registrul de stupefianți;
  - fișa și carnetul gravidelor aprobate conform Ordinului MS nr.12 / ian.2004;
  - fișele și registrele specifice activității de recuperare – balneo – fizioterapie, unde este cazul;
  - evidența actualizată a bolnavilor cronici;
  - alte documente primare stabilite prin reglementări speciale astfel încât să fie identificabil asiguratul și persoana care a oferit serviciul, diagnosticul, tratamentul precum data și ora când acesta a fost furnizat.

2. Serviciile medicale furnizate în funcție de specialitate, se înregistrează pentru asigurării cu afecțiuni cronice obligatoriu atât în fișele de consultații cât și în registrul de consultații.
3. Furnizorul are și utilizează, după caz, tipizate prevăzute de legislația în vigoare:
  - formulare de prescripții medicale;
  - bilete de trimitere;
  - scrisori medicale;
  - formulare de concedii medicale;
  - adeverințe/certificate medicale;
  - referate de justificare;
  - tipizatele pentru raportările către instituțiile specificate în lege.
4. În ROF vor fi menționate în mod expres următoarele:
  - definirea manevrelor care implică soluții de continuitate , a materialelor utilizate și a condițiilor de sterilizare;
  - obligativitatea păstrării confidențialității asupra tuturor informațiilor ce decurg din serviciile medicale acordate asiguraților;
  - obligativitatea acordării serviciilor medicale în mod nediscriminatoriu asiguraților;
  - obligativitatea respectării dreptului la libera alegere a furnizorului de servicii medicale în situațiile de trimitere în consulturi interdisciplinare;
  - neutilizarea materialelor și a instrumentelor a căror condiție de sterilizare nu este sigură;
  - obligativitatea completării prescripțiilor medicale conexe actului medical atunci când este cazul pentru afecțiuni acute, subacute, cronice (inițiale);
  - există un plan de pregătire profesională continuă a personalului medical.
5. Furnizorul este deschis în timpul programului stabilit, afișat și transmis instituțiilor autorizate.
6. Programul afișat conține orele de cabinet pentru medici și personalul mediu.
7. La cabinet se află lista de programare a asiguraților la consultații și lista cu criteriile de acces prioritar la serviciile furnizorului.

## **VI. STANDARD REFERITOR LA RELAȚIA CONTRACTUALĂ FURNIZOR – CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE**

### **Criterii:**

1. Furnizorul a respectat clauzele contractuale așa cum sunt ele definite în contractul de furnizare de servicii încheiat cu casa de asigurări de sănătate.