**TERMENI DE REFERINȚĂ**

**pentru selectarea unui expert sau grup de experți care va oferi servicii de elaborare a conținutului** **pentru Ghidul practic pentru prevenirea încălcării dreptului la sănătate**

|  |  |
| --- | --- |
| **Denumirea proiectului** | Echitate în sănătate prin responsabilizare socială |
| **Termenul-limită de aplicare** | 19 aprilie 2025 |
| **Perioada pentru realizarea sarcinii** | 29 aprilie – 15 august 2025 |

1. **Informații generale**

Crucea Roșie din Elveția în parteneriat cu Asociația Obștească „CASMED” și Asociația Obștească „HOMECARE” implementează proiectul „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, cu susținerea financiară a Guvernului Elveției.

Proiectul prevede contribuirea la trei obiective strategice:

* Asigurarea cu servicii medicale echitabile de calitate la toate nivelurile din țară.
* Asigurarea obligatorie de sănătate este durabilă și are acoperire la nivel național.
* Populaţia Republicii Moldova este protejată eficient împotriva sărăciei din cauza plăților suplimentare și neformale.

Intervențiile și activitățile proiectului în perioada Mai 2024 – Iunie 2027 vizează:

* peste 100 instituții medicale și instituții publice, cu scopul de a le spori capacitățile în oferirea serviciilor medicale echitabile și pentru a fortifica abilitățile instituțiilor publice pentru mai multă transparență față de public.
* organizațiile societății civile de nivel local, regional și național cu scopul de a le împuternici să-și cunoască și exercite drepturile în sănătate, și să se implice în responsabilizarea prestatorilor de servicii medicale și a actorilor cheie din sănătate, prin promovarea mecanismelor de responsabilizare socială.
* factorii de decizie/autoritățile în sănătate, prin crearea de dovezi privind impactul măsurilor de responsabilizare socială, cu scopul de a crește capacitățile și reactivitatea pentru a răspunde nevoilor populației.

Una din direcțiile cheie ale proiectului constă în sporirea gradului de informare al cetățenilor/pacienților astfel încât aceștia să poată înțelege mai bine ce înseamnă o instituție medicală, ce drepturi și responsabilități au în calitate de pacient și cum pot participa la luarea deciziilor în ceea ce privește serviciile de sănătate.

Raportul Oficiului Avocatului Poporului[[1]](#footnote-1) arată că respectarea drepturilor omului în domeniul sănătății din Republica Moldova rămâne o provocare. Abordarea uneori rigidă a personalului medical în relația cu pacientul, informarea defectuoasă sau neadecvată a pacienților despre aspecte cheie ce le privește sănătatea, ignorarea importanței legale a consimțământului informat semnat de beneficiarul de servicii medicale, cazurile de încălcare a confidențialității și intimității pacienților, întârzierea asistenței medicale necesare, accesul limitat la tratament specializat, calitatea serviciilor medicale, admiterea suferințelor și a durerii nejustificate – sunt cele mai frecvente probleme expuse în petițiile și plângerile parvenite din partea populației, atât pe cale judiciară cât și extrajudiciară.

Carta Europeană a Drepturilor Pacientului, avizată și recunoscută de Comitetul Economic și Social European în anul 2005, enumeră 14 drepturi fundamentale ale pacientului[[2]](#footnote-2). Deși, la nivel național, există un cadru normativ suficient pentru respectarea și protecția drepturilor pacientului, pe parcursul ultimilor ani, Oficiul Avocatului Poporului s-a sesizat în repetate rânduri cu privire la un șir de nereguli și încălcări în prestarea serviciilor de sănătate cu impact sever asupra accesului, calității și continuității serviciilor medicale din Republica Moldova. Este important de menționat faptul că programele de instruire medicală, atât la nivel de studii medii (colegii medicale), cât și de formare medicala superioara (studii universitare) nu includ cursuri de pregătire în domeniul principiilor fundamentale ale drepturilor omului și conțin doar un număr restrâns de ore în domeniul dreptului medical. Acest fapt creează carențe în cunoștințele lucrătorilor medicali pentru înțelegerea obligațiilor și responsabilităților profesionale în conformitate cu cadrul legal, de nivel internațional și național, în vigoare, prin care este asigurat dreptul la sănătate ca drept fundamental, dar și pentru realizarea celor 14 drepturi internaționale ale pacientului. Lacunele în cunoștințele lucrătorilor medicali în domeniul legislației medicale au drept rezultat implicit admiterea unor situații prin care pot fi încălcate sau ignorate anumite drepturi ale pacientului. Astfel, se confirmă necesitatea instruirii personalului medicali în vederea unei noi abordări a relației cu pacientul, bazată pe principii democratice, pe dialog și interpretare, respectul drepturilor și doleanțelor pacientului, a demnității, libertății și autonomiei acestuia.

Pe de altă parte, lacunele de informare și instruire în rândul cetățenilor despre drepturile lor în sănătate contribuie, de asemenea, la încălcarea acestora. Mulți cetățeni/pacienți nu sunt suficient de informați cu privire la dreptul lor de a primi informații clare și complete despre diagnosticul și tratamentele propuse, dreptul de a alege între opțiuni de tratament sau dreptul de a solicita o a doua opinie medicală. În absența unor resurse accesibile și a unei informări adecvate, pacienții pot fi vulnerabili în fața unor practici medicale necorespunzătoare sau a unor decizii care nu reflectă voința lor liber exprimată. În plus, lipsa de educație juridică în rândul populației face ca mulți să nu conștientizeze existența unor mecanisme legale prin care își pot apăra drepturile ca pacient. Astfel, este esențială dezvoltarea unor resurse educaționale și informaționale destinate pacienților, care să le permită să își cunoască drepturile, să prevină lezarea acestora și să le apere într-un mod activ.

1. **Scopul sarcinii**

Pornind de la necesitatea de a asigura accesul atât a beneficiarilor serviciilor de sănătate, cât și a personalului medical la instruire și informare pentru prevenirea încălcărilor drepturilor pacienților, Asociația Obștească „CASMED” își propune să elaboreze:

1. un *Ghid practic destinat pacientului pentru prevenirea încălcării drepturilor pacienților* și
2. un *Ghid practic destinat personalului medical pentru prevenirea încălcării drepturilor pacienților*.

În acest scop, **Asociația Obștească „CASMED” contractează** **un expert sau grup de experți (în continuare Prestator) care va elabora conținutul pentru ghidurile menționate mai sus.**

Ghidul practic destinat pacienților se dorește un instrument menit să ajute pacientul să-și cunoască drepturile și responsabilitățile sale într-o instituție medicală, să recunoască cazurile în care drepturile îi sunt sau îi pot fi lezate și ce măsuri poate întreprinde în caz de încălcarea acestora. La fel, ghidul are scopul să sprijine pacienții în procesul de luare a deciziilor informate cu privire la propria sănătate și să faciliteze exercitarea drepturilor ca pacient în cadrul sistemului de sănătate.

Ghidul va fi elaborat în limba română într-un limbaj simplu, evitând terminologii medicale sau juridice complexe, va reflecta legislația și practicile medicale în vigoare și va include studii de caz pentru a ilustra drepturile pacienților, situații reale/potențiale de încălcare a acestora și măsuri a fi întreprinse. Volumul recomandat al ghidului va constitui 20 - 30 pagini, format A4.

**Ghidul practic destinat pacienților va include, dar nu se va limita la următoarele compartimente (structură orientativă):**

* Introducere
* Scopul ghidului
* Glosar de termeni
* Cadrul legislativ național
* Drepturile pacientului, inclusiv studii de caz / exemple de încălcare a acestora într-o instituție medicală, explicate succint, într-o manieră comprehensivă.**\***
* Responsabilitățile pacientului, inclusiv exemple de situații prin care pacienții contribuie/asigură respectarea drepturilor.
* Mecanisme și instrumente pentru raportarea încălcărilor drepturilor pacientului.
* Instituțiile competente în soluționarea încălcărilor drepturilor pacientului.
* Resurse utile.

Ghidul practic destinat personalului medical privind prevenirea încălcării drepturilor pacienților are scopul să sprijine lucrătorii din domeniul medical în aplicarea corectă a legislației și eticii profesionale în relația cu pacienții, prin respectarea drepturilor acestora. Limbajul utilizat va fi unul formal și profesionist, integrând terminologia medicală și juridică necesară și cu explicații detaliate. Conținutul ghidului trebuie să fie în deplină concordanță cu legislația în vigoare și practicile medicale curente. Pentru a sprijini aplicabilitatea practică, ghidul va include exemple concrete și studii de caz care să ilustreze modul corect de aplicare/asigurare a drepturilor și responsabilităților pacienților, precum și acțiunile care ar trebui să le întreprindă personalul medical pentru a evita lezarea drepturilor. Volumul recomandat al ghidului va constitui 50 - 60 pagini, format A4.

**Ghidul practic pentru personalul medical va include, dar nu se va limita la următoarele compartimente (structură orientativă):**

* Introducere
* Scopul ghidului
* Glosar de termeni
* Cadrul legislativ național
* Rolul personalului medical în prevenirea încălcării drepturilor pacienților.
* Drepturile pacientului, inclusiv studii de caz / exemple de încălcare a acestora de către personalul medical, și acțiunile pe care personalul medical trebuie să le întreprindă pentru a preveni sau evita încălcarea drepturilor pacienților. **\***
* Responsabilitățile pacientului, inclusiv tehnici de comunicare asertivă și acțiunile pe care personalul medical le poate întreprinde pentru a responsabiliza și implica pro-activ pacientul în asumarea responsabilităților sale.
* Rolul managerilor în gestionarea și raportarea situațiilor de încălcare a drepturilor pacientului în cadrul instituției medicale.
* Colaborarea cu instituțiile competente în soluționarea cazurilor de lezare a drepturilor pacientului.
* Resurse utile

**\*Ambele ghiduri ar trebui să includă un capitol/sub-capitol ce vizează drepturile pacienților cu nevoi speciale.**

1. **Sarcini și activități specifice**

În scopul realizării obiectivelor setate, Prestatorul va livra următoarele servicii:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Serviciu** | **Livrabil** | **Termen-limită pentru recepționarea livrabilului** | **Nr. estimativ de zile alocate** |
| Definitivarea conceptului pentru *Ghidul practic destinat pacientului* și *Ghidul practic pentru personalul medical*. | 2 concepte de Ghid aprobate cu Beneficiarul | 5 mai 2025 | - |
| Elaborarea *Ghidului practic destinat pacientului.*  Consultarea ghidului cu Beneficiarul și părțile interesate. | Ghid, versiunea draft | 12 iunie 2025 | 15 zile |
| Redactarea finală a Ghidului practic destinat pacientului și expedierea către Beneficiar. | Ghid final | 20 iunie 2025 | 2 zile |
|  | | | |
| Elaborarea *Ghidului practic destinat personalului medical*.  Consultarea ghidului cu Beneficiarul și părțile interesate. | Ghid, versiunea draft | 5 august 2025 | 20 zile |
| Redactarea finală a Ghidului destinat personalului medical și expedierea către Beneficiar. | Ghid final | 15 august 2025 | 2 zile |

Serviciile sus-menționate vor fi oferite în perioada **29 aprilie – 15 august 2025.**

Asociația Obștească „CASMED” va semna un Contract de prestări servicii cu Prestatorul contractat. Plățile vor fi efectuate conform unui plan agreat cu Prestatorul.

Persoanele interesate **pot aplica** pentru elaborarea ambelor produse sau a unui din cele 2 ghiduri solicitate.

1. **Experiență și competențe solicitate**

* Experiență profesională de minim 5 ani de experiență în domeniul drepturilor omului, sănătate publică, alte domenii conexe;
* Experiență relevantă de documentare, analiză și elaborare a diferitor proiecte de acte normative, studii, rapoarte și ghiduri, cu indicarea lucrărilor elaborate ce demonstrează experiența deținută în domeniu;
* Cunoașterea aprofundată a legislației naționale privind dreptul la sănătate, accesul la servicii de sănătate, drepturile omului, etica medicală, statutul personalului medical, etc;
* Respectarea termenilor stabiliți pentru furnizarea livrabilelor;
* Cunoașterea limbilor română și rusă la un nivel adecvat de analiză și prezentare a materialelor solicitate.

1. **Condiții de depunere a dosarului**

La concurs pot participa atât experți individuali, cât și grupuri de experți sau entități juridice, care vor expedia următoarele documente:

* Conceptul care descrie viziunea aplicantului asupra structurii și conținutului ghidului sau ghidurilor solicitat/e, în 2-3 pagini maximum;
* CV-ul expertului/ experților propuși, cu indicarea linkurilor la lucrările elaborate sau alte surse care demonstrează experiența deținută în domeniu;
* Oferta financiară, cu indicarea costurilor per zi de lucru în lei moldovenești, cu TVA inclus pentru persoane juridice.

Dosarele incomplete nu vor fi evaluate. Doar persoanele selectate vor fi contactate.

**Termenul – limită de prezentare a ofertei: 19 aprilie 2025.**

Persoanele interesate pot depune dosarul pentru concurs la adresa de e-mail: [casmed.SAccproject@gmail.com](mailto:casmed.SAccproject@gmail.com) cu subiectul mesajului **„Ghid pentru prevenirea încălcării drepturilor pacienților”.**

Pentru informații suplimentare contactați: Livia Golovatîi, coordonator de proiect: tel. 069834207.

1. <http://ombudsman.md/rapoarte/anuale/> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://health-rights.org/index.php/cop/item/european-charter-of-patients-rights> [↑](#footnote-ref-2)