

**Standard ocupațional**  
**NAVIGATOR DE PACIENȚI**  
**COD COR 226922**

**Inițiator/Autori:**

**Asociația pentru prevenția și lupta împotriva cancerului  
AMAZONIA**  
Victoria ASANACHE – Președinte

**Data elaborării:**

15.12.2018

**Verificare profesională:**

Conf. dr. Mircea MANUC

**Data verificării:**

15.01.2019

**Avizare:**

Spitalul Clinic “Sfânta Maria” din București

**Data avizării:**

04.02.2019

Ordinul Asistenților Medicali Generaliști,  
Moșelor și Asistenților Medicali din România

25.03.2019

**Validare documentație:**

Comitet sectorial  
Sănătate și Asistență Socială

**Data validării sectoriale:**

28.05.2018

**Aprobare:**

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ  
PENTRU CALIFICĂRI**

**Data aprobării:**

**Decizia ANC nr. 205/12.06.2019**

**Nr. RS - 2/10.06.2019**

# STANDARD OCUPAȚIONAL

## SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

### 1. Denumirea ocupației și codul COR

Navigator de pacienți, cod COR 226922

### 2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Patients navigator

### 3. Activități și competențe

#### 3.1 Activități specifice ocupației

- ✓ Crearea și menținerea unei bune relații cu medicul curant, pentru o bună cunoaștere și înțelegere a cazului medical
- ✓ Analizarea cazului medical ținând cont de istoricul medical (al pacientului și cel familial), interpretarea rezultatelor investigațiilor și orice alte aspecte ce pot influența stabilirea corectă a diagnosticului și stabilirea tratamentului
- ✓ Explicarea rezultatelor analizelor pe înțelesul pacientului și/sau aparținătorilor
- ✓ Explicarea diagnosticului stabilit de medicul curant pe înțelesul pacientului și/sau aparținătorilor
- ✓ Explicarea etapelor tratamentului stabilit de medic
- ✓ Explicarea efectelor tratamentului și consiliere pentru depășirea posibilelor efecte negative ale chimioterapiei și/sau radioterapiei
- ✓ Sustinerea, încurajarea și consilierea pacientului pe perioada investigațiilor și a tratamentului
- ✓ Facilitarea accesului la diverse tipuri de investigații (second opinion, investigații imagistice etc)

#### 3.2 Competențe

- ✓ Rolul navigatorului de pacienți în contextul statisticilor medicale la nivel național
- ✓ Utilizarea terminologiei de specialitate privind bolile cronice, rare, hematologice și oncologice
- ✓ Colaborarea cu personalul medical
- ✓ Analizarea rezultatelor investigațiilor specifice fiecărui tip de boală
- ✓ Analizarea cazurilor medicale în vederea asigurării unei priviri complexe, de ansamblu asupra situațiilor medicale ale pacienților
- ✓ Comunicarea și interrelacionarea cu pacientul și aparținătorii
- ✓ Drepturile pacienților în contextul diagnosticului primit
- ✓ Aplicarea instrumentelor de auto-reglare și menținere a stării de echilibru emoțional

#### 4. Niveluri de calificare:

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

6

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

6

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional)

6

#### 5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

**Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente**

Nu este cazul

#### 6. Informații suplimentare

Scopul unui program de navigatie de pacienti este de a creste rata de succes in investigarea, diagnosticarea corecta si gasirea tratamentului cel mai potrivit pentru fiecare pacient, prin eliminarea barierelor de tip financiar, de comunicare (cauzata de neintelegerea termenilor medicali, de diferente de cultura etc), piedici din sistemul medical (programari ratate, rezultate pierdute etc), de natura psihologica (teama, pierderea increderii in sine etc), sau de alt tip.

Navigatorul este persoana de legatura intre medicul curant si pacient, impreuna formand o echipa, al carei scop este vindecarea, sau, atunci cand nu este posibil, prelungirea vietii sau ameliorarea starii pacientului. Navigatorul este cel care ii poate explica pacientului, pe intelesul lui, rezultate ale analizelor, variantele de tratament, posibilele efectele negative ale fiecarei optiuni, etapele tratamentului, periodicitatea curelor. Aceste detalii, impreuna cu sustinerea si incurajarea pe perioada tratamentului sunt de cele mai multe ori cheia succesului in obtinerea recuperarii totale si integrarea pacientului in viata de zi cu zi.

Practicantul acestei meserii trebuie sa:

- fie deschis la invatare continua
- se informeze in permanenta cu privire la noi tratamente aparute, noi protocoale abordate la nivel national si international
- aiba interese sociale, investigative si intreprinzatoare

Aptitudini necesare practicarii acestei meserii :

- vorbire fluenta - pentru a putea transmite cat mai eficient informatiile medicale pacientului
- ascultare activa – pentru a ajuta pacientul sa vorbeasca despre temerile sale in vederea constientizarii si acceptarii bolii, pentru a-l ajuta sa lupte pentru viata sa, dar si pentru a intelege cazul medical
- abilități de cooperare și de comunicare eficienta, cu o gamă larga de persoane, inclusiv pacienti si membrii familiei acestora din diverse medii socio-economice si culturale, colegi si colaboratori externi, furnizori de servicii medicale;
- calm, empatie, integritate, onestitate si compasiune in conversatii dificile, inteligenta emotionala, auto-control, intuitie

## SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

### 1. Informații despre programul de educație și formare profesională

#### 1.1. Cerințe specifice de acces la program

##### 1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

- Nu este cazul

##### 1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

###### Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☒  
☐

##### 1.1.3. Alte studii necesare:

Se recomanda, fara a fi o conditie obligatorie, ca cei care participa la instruire sa aiba studii in domeniul medical sau asistenta sociala.

##### 1.1.4. Cerințe speciale:

Condiții pentru exercitarea profesiei :

- Min. 5 ani experienta in munca
- Min. 2 ani experienta in domeniul sanatatii, asistentei sociale, psihologie sau management de caz
- Apt din punct de vedere psihologic (aviz psihologic)

## **2. Descrierea programului de educație și formare profesională**

**2.1. Durata totală, nr. ore**  **din care :**

-  **teorie,**

-  **practică.**

**2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional )**

**2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)**

**2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice**

- Videoproiector, Tabla/whiteboard, Laptop/PC, Acces internet
- In vederea asigurarii unui standard ridicat de formare a cursantilor, pregatirea practica se va realiza obligatoriu in unitati spitalicesti

**2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare**

- Studii superioare
- Certificare Formator conform reglementarilor in vigoare
- Certificare de competente in domeniul medical cu recunoastere nationala sau internationala
- Experienta min. 5 ani in domeniul de activitate specific ocupatiei
- Experienta min. 2 ani in domeniul sanatatii si asistentei sociale sau management de caz.

**2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale**

- Studii superioare
- Certificare Evaluator de competente profesionale conform reglementarilor in vigoare
- Experienta min. 5 ani in domeniul medical

**3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:**

**3.1. Realizare:**

Inițiator/Autori:

Asociația pentru prevenția și lupta împotriva cancerului Amazonia, Victoria Asanache

Instituția/instituțiile/persoane interesate

Data elaborării: 15.12.2018

**3.2. Verificare profesională:**

Specialist/Instituția de profil: conf. Dr. Mircea Manuc

Data verificării: 15.01.2019

**3.3. Avizare:**

Asociație profesională/Instituție de reglementare/Instituție de profil:

Spitalul Clinic Sfânta Maria din București

Data avizării: 04.02.2019

Ordinul Asistenților Medicali Generaliști, Moașelor și Asistenților Medicali din România

Data avizării: 25.03.2019

**3.4. Validare documentație:**

Comitet sectorial Sănătate și Asistență Socială

Data validării: 28.05.2019

Gabriel Chifu, Florian Sălăjeanu, Aida Boldeanu, Monica Emanuela Althamer,

Kristina Georgiana CUCU

**3.5. Aprobare:**

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 205 din data 12.06.2019

PLAN DE PREGĂTIRE

| Nr. crt.         | Competența dobândită                                                                                                       | Modul                                                                                                                                                                                                              | Nr. ore teorie | Nr. ore practică |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| 1                | Rolul navigatorului de pacienti in contextul statisticilor medicale la nivel național                                      | Clarificarea notiunii de "navigatori de pacienti": istoric, scopul unui program de navigatie de pacienti, rolul unui navigator de pacienti                                                                         | 6              | 2                |
| 2                | Utilizarea terminologiei de specialitate privind bolile cronice, rare, hematologice si oncologice                          | Cele mai frecvente boli cronice, rare, hematologice si oncologice intalnite in Romania: generalitati, particularitati, protocoale, investigatii specifice, interpretare rezultate, diagnostic, scheme de tratament | 28             | 42               |
| 3                | Colaborarea cu personalul medical                                                                                          | Standarde si bune practici in vederea dezvoltarii unei bune colaborari cu personalul medical                                                                                                                       | 4              | 16               |
| 4                | Analizarea cazului medical (istoric medical, interpretare rezultate investigatii, etc)                                     | Viziune de ansamblu - elementele unui caz medical (istoric medical propriu, istoric medical familie, investigatii specifice)                                                                                       | 8              | 34               |
| 5                | Analizarea rezultatelor investigatiilor specifice fiecarui tip de boala                                                    |                                                                                                                                                                                                                    |                |                  |
| 6                | Drepturile pacientilor in contextul diagnosticului primit                                                                  | Drepturile pacientilor                                                                                                                                                                                             | 2              | 2                |
| 7                | Comunicarea si interrelationarea cu pacientul si apartinatorii                                                             | Comunicarea cu pacientul si apartinatorii: principii si bune practici, respectarea multiculturalitatii, respectarea confidentialitatii                                                                             | 4              | 16               |
| 8                | Instrumente de auto-reglare si mentinere a starii de echilibru emotional in contextul interactiunii constante cu pacientii | Notiuni de psihologie aplicate in boli cronice                                                                                                                                                                     | 8              | 8                |
| <b>TOTAL ORE</b> |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    | 60             | 120              |
|                  |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |                |                  |

**Anexa Nr. 2**  
**la standardul ocupațional**

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE  
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

| Nr. crt. | MODUL                                                                             | DISCIPLINĂ                                                   | CONȚINUT TEMATIC                        | METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE                      | MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE                          | CRITERII DE EVALUARE                                                                                                                                                    | NR. ORE |          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|
|          |                                                                                   |                                                              |                                         |                                                   |                                                                       |                                                                                                                                                                         | TEORIE  | PRACTICĂ |
| 1        | 2                                                                                 | 3                                                            | 4                                       | 5                                                 | 6                                                                     | 7                                                                                                                                                                       | 8       | 9        |
| 1        | 1. Clarificarea noțiunii de navigator de pacienți                                 | 1.1. Programul de navigație de pacienți                      | 1.1.1. Istoric. Scop                    | Teorie: Prelegere și discuții în grup             | Flipchart, PC, videoproiector, ecran pentru proiectie                 | Gradul de înțelegere al contextului în care a aparut conceptul de „navigator de pacienți”, gradul de înțelegere a scopului unui program de navigație ca serviciu social | 1       | -        |
|          |                                                                                   | 1.2. Rolul navigatorului de pacienți                         | 1.2.1. Tipuri de activități desfășurate | Teorie: Prelegere, Exemplificari                  | Suport de curs Videoproiector                                         | Delimitarea rolului navigatorului de cel al medicului, pacientului, aparținătorilor                                                                                     | 3       | 2        |
|          |                                                                                   |                                                              | 1.2.2. Calități necesare                | Teorie: Prelegere, exemplificari                  | PC, videoproiector, ecran pentru proiectie                            | Enumerarea și justificarea calitatilor necesare unui navigator                                                                                                          | 2       | -        |
| 2        | 2. Cele mai frecvente boli cronice, rare, hematologice și oncologice întâlnite în | 2.1 Tipuri de boli cronice, rare, hematologice și oncologice | 2.1.1. Noțiuni specifice                | Teorie: prelegere, prezentare multimedia Practica | Suport de curs, Flipchart, PC, videoproiector, ecran pentru proiectie | Diferențierea între tipurile de boli, cu elementele specifice fiecăreia                                                                                                 | 12      | 8        |
|          |                                                                                   |                                                              | 2.1.2. Teste de                         | Teorie:                                           | Suport de curs,                                                       | Cunoașterea                                                                                                                                                             | 8       | 5        |



|         |                                                                                                                                 |                                                                                                    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                           |   |    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| Romania | screening si metode de diagnosticare                                                                                            | prelegere, prezentare multimedia                                                                   | Flipchart, PC, videoprojector, ecran pentru proiectie                 | metodelor de screening si diagnosticare pentru fiecare tip de boala                                                                                                                                                       |   |    |
|         |                                                                                                                                 | Practica: studii de caz                                                                            | fise                                                                  | Cunoasterea detaliilor/simptomelor care indica investigatii specifice                                                                                                                                                     | - | 12 |
|         | 2.1.3. Preventie si metode de tratament                                                                                         | Teorie: prelegere, prezentare multimedia                                                           | Suport de curs, Flipchart, PC, videoprojector, ecran pentru proiectie | Principiile ce stau la baza stabilirii planului de tratament de catre medicul curant                                                                                                                                      | 8 | 5  |
|         |                                                                                                                                 | Practica: studii de caz                                                                            | fise                                                                  | Explicarea asocierii diagnosticului cu variante de tratament                                                                                                                                                              | - | 12 |
| 3       | 3. Standarde si bune practici in vederea dezvoltarii unei bune colaborari cu personalul medical                                 | 3.1.1. Defnirea rolurilor si responsabilitatilor                                                   | Flipchart, PC, videoprojector, ecran pentru proiectie                 | Limitele rolului si responsabilitatilor navigatorului de pacienti                                                                                                                                                         | 2 | 2  |
|         |                                                                                                                                 | 3.1.2. Standarde si bune practici                                                                  | Suport de curs, fise                                                  | Diferentierea intre rolurile fiecarui membru al echipei doctor-pacient-navigator                                                                                                                                          | 2 | 14 |
| 4       | 4. Viziune de ansamblu - elementele unui caz medical (istoric medical propriu, istoric medical familie, investigatii specifice) | 4.1.1 Istoric personal: profesie, statut social, life style, istoric medical (propriu si familial) | Flipchart, PC, videoprojector, ecran pentru proiectie                 | Capacitatea de a face conexiuni intre aspecte ale modului de viata a pacientului si aspecte specifice bolii pacientului, gradul de intelegere al relatiei dintre istoricul medical si aspecte specifice bolii pacientului | 2 | 2  |

|   |                                                                                                        |                                                                                              |                                                         |                                                             |                                                                                                                                              |   |    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
|   |                                                                                                        | 4.1.3. Investigatii specifice                                                                | Teorie: prelegere, prezentare multimedia, exemplificari | Flipchart, PC, videoproioector, ecran pentru proiectie      | Explicarea investigatiilor specifice pentru diagnosticarea corecta a unui pacient                                                            | 2 | 8  |
|   | 4.2 Interpretare investigatii/ Analizarea rezultatelor investigatiilor specifice fiecarui tip de boala | 4.2.1. Investigatii imagistice, Investigatii sange/secretii, Biopsii                         | Teorie: prelegere, prezentare multimedia, exemplificari | PC, videoproioector, ecran pentru proiectie                 | Capacitatea de a explica rezultatele unor investigatii imagistice, de sange/secretii sau biopsii specifice in contextul specific pacientului | 4 | 24 |
| 5 | 5. Drepturile pacientului                                                                              | 5.1. Drepturile pacientului                                                                  | Teorie: prelegere, exemplificari                        | Suport de curs, PC, videoproioector, ecran pentru proiectie | Cunoasterea prevederilor legale referitoare la drepturile pacientilor pentru fiecare tip de boala                                            | 1 | 1  |
|   |                                                                                                        | 5.1.2. Drepturile pacientilor referitoare la accesul la dosarul medical, probe biologice etc | Teorie: prelegere, exemplificari                        | Suport de curs, PC, videoproioector, ecran pentru proiectie | Cunoasterea prevederilor legale referitoare la drepturile pacientilor in privinta accesului la dosarul medical, probe biologice etc          | 1 | 1  |
| 6 | 6. Comunicarea cu pacientul si apartinatorii                                                           | 6.1 Comunicarea cu pacientul si apartinatorii                                                | Teorie: prelegere, prezentare multimedia, exemplificari | Suport de curs, PC, videoproioector, ecran pentru proiectie | Identificarea principiilor de comunicare cu pacientul si apartinatorii                                                                       | 2 | 14 |
|   |                                                                                                        | 6.1.2. Respectarea multiculturalitatii/ categoriilor defavorizate (in                        | Teorie: prelegere, prezentare multimedia,               | Suport de curs, PC, videoproioector, ecran pentru           | Identificarea posibilelor bariere intampinate de catre categoriile                                                                           | 1 | 1  |

|   |                                                   |                                                     | functie de gen, religie, preferinte sexuale, etnie, etc)                              | exemplificari                                           | proiectie                                                   | defavorizate                                                                                                                              |   |   |
|---|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|   |                                                   |                                                     | 6.1.3. Respectarea confidentialitatii                                                 | Teorie: prelegere, prezentare multimedia, exemplificari | Support de curs, PC, videoproiector, ecran pentru proiectie | Cunoasterea prevederilor legale referitoare la dreptul pacientului la confidentialitate                                                   | 1 | 1 |
| 7 | 7. Notiuni de psihologie aplicate in boli cronice | 7.1. Notiuni de psihologie aplicate in boli cronice | 7.1.1. Comunicarea diagnosticului                                                     | Teorie: prelegere, prezentare multimedia, exemplificari | PC, videoproiector, ecran pentru proiectie                  | Cunoasterea principiilor de baza ale comunicarii unui diagnostic catre pacienti si/sau aparținatori                                       | 1 |   |
|   |                                                   |                                                     |                                                                                       | Practica: exercitii de rol, lucru in grupuri            | Support de curs, rechizite                                  | Capacitatea de a aplica principiile de comunicare a diagnosticului potrivit pacientului in cauza                                          | - | 2 |
|   |                                                   |                                                     | 7.1.2. Intelegerea si acceptarea bolii. Etapele procesului acceptarii diagnosticului. | Teorie: prelegere, prezentare multimedia, exemplificari | PC, videoproiector, ecran pentru proiectie                  | Cunoasterea etapelor procesului de acceptare a diagnosticului, capacitatea de a diferentia intre intelegere si acceptare a diagnosticului | 3 | - |
|   |                                                   |                                                     |                                                                                       | Practica: lucru in perechi                              | Support de curs, rechizite                                  | Identificarea etapelor procesului de acceptare                                                                                            | - | 2 |
|   |                                                   |                                                     | 7.1.3. Insoțirea in moarte                                                            | Teorie: prelegere, prezentare multimedia, exemplificari | PC, videoproiector, ecran pentru proiectie                  | Cunoasterea principiilor de baza pentru insoțirea in moarte                                                                               | 1 | - |

|  |  |                                                            |                                  |                                            |                                                                                                                                    |   |   |
|--|--|------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|  |  |                                                            | Practica: lucru in perechi       | PC, videoproiector, ecran pentru proiectie | Capacitatea de a asculta activ pentru a ghida pacientul                                                                            | 1 | 2 |
|  |  |                                                            | Teorie: prelegere, exemplificari | PC, videoproiector, ecran pentru proiectie | Insusirea unor instrumente de auto-reglare pentru navigatorul de pacient                                                           | 2 | - |
|  |  | 7.1.4. Instrumente de lucru pentru navigatorul de pacienti | Practica: exercitii individuale  | Support de curs, rechizite                 | Identificarea elementelor personale care duc la o stare de bine a navigatorului si la mentinerea unei stari de echilibru emotional |   | 2 |