



Norwegian Ministry
of Foreign Affairs



Empowered lives.
Resilient nations.

TERMENI DE REFERINȚĂ

Denumirea postului:	Consultant național pentru elaborarea studiului privind percepțiile beneficiarilor de servicii de sănătate cu referire la respectarea drepturilor omului în cadrul serviciilor de asistență medicală de urgență în Republica Moldova – Biroul Înaltului Comisar ONU pentru Drepturile Omului (OHCHR)
Proiect:	Suștinerea instituțiilor naționale pentru protecția și promovarea drepturilor omului conform recomandărilor Comitetelor Convențiilor ONU și Revizuirii Periodice Universale (UPR)
Tipul contractului:	Contract individual (CI)
Durata contractului:	20 iulie – 10 decembrie 2016
Volumul de lucru preconizat:	Până la 30 de zile lucrătoare (în perioada iulie – noiembrie 2016)

A. CONTEXT:

Biroul Înaltului Comisar al ONU pentru Drepturile Omului (OHCHR) reprezintă angajamentul mondial față de idealurile universale ale demnității umane. Acesta deține mandatul unic din partea comunității internaționale pentru a promova și proteja toate drepturile umane.

OHCHR în Moldova, condus de Coordonatorul Național pentru Drepturile Omului coordonează și oferă consultanță Oficiului CR ONU, Echipei de țară a ONU în Moldova, Guvernului, instituțiilor naționale pentru drepturile omului (INDO), grupurilor societății civile și ale comunității în consolidarea drepturilor omului și abordarea dezvoltării în baza respectării drepturilor omului.

Pe parcursul 2015-2016, oficiul OHCHR în Moldova, în colaborarea deplină cu PNUD Moldova, implementează un proiect comun ” Suștinerea instituțiilor naționale pentru protecția și promovarea drepturilor omului conform recomandărilor Comitetelor Convențiilor ONU și Revizuirii Periodice Universale (UPR)”, cu sprijinul financiar al Guvernului Norvegiei. Scopul general al proiectului este de a contribui la protecția și promovarea eficientă în Republica

Moldova a drepturilor omului, egalității și nediscriminării. Proiectul ține să catalizeze apariția unor instituții naționale pentru drepturile omului independente, cele mai puternice posibil, pentru Moldova – Oficiul Avocatului Poporului și Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității (numit în continuare Consiliul egalității) - și să intensifice axarea acestora pe drepturile umane strategice esențiale pentru a le maximiza impactul.

În 2014, raportorul special al ONU pe subiectul sărăciei extreme și al drepturilor omului, Magdalena Sepúlveda Carmona, a recomandat Guvernului Republicii Moldova să ”asigure în mod proactiv ca infrastructura, bunurile și serviciile medicale de o bună calitate să fie disponibile și accesibile tuturor, în special celor mai vulnerabile și marginalizate pături ale populației, fără discriminare” și ”să asigure ca informația privind bunurile și serviciile de sănătate (inclusiv sănătatea sexuală și reproductivă) să fie pe deplin disponibile, acceptabile, accesibile și de o bună calitate și ca astfel de informații să fie distribuite în așa mod încât să fie accesibile celor mai săraci și marginalizați membri ai societății”¹. Mai mult, în 2011, Comitetul privind drepturile economice, sociale și culturale în Observațiile sale finale a subliniat importanța ca statul să ia măsuri pentru a asigura ca serviciile de asistență medicală urgentă să fie oferite persoanelor de etnie romă și persoanelor în etate, fără de excepții, și să fie creat un centru pentru depunerea plângerilor referitor la prestarea acestor servicii².

Conform raportului Avocatului poporului pentru 2015 privind respectarea drepturilor omului în Republica Moldova³, calitatea standardelor în accesarea serviciilor medicale nu este realizată, în special accesul redus la serviciile de îngrijire medicală urgentă în localitățile rurale⁴. Mai mult, grație sprijinului continuu din partea OHCHR/PNUD oferit Oficiului Avocatului Poporului, dreptul la sănătate și accesul la serviciile de sănătate a fost declarat de către Avocatul Poporului drept una din prioritățile sale pentru următorii ani. Datele generale preliminare din studiul foarte recent și reprezentativ al percepțiilor drepturilor omului, care este în curs de elaborare comună dintre Oficiul Avocatului Poporului și OHCHR, arată că circa 62% din populație crede că statul nu asigură acces egal tuturor la îngrijiri medicale de calitate.

Deși Ministerul Sănătății și instituțiile sale specializate desfășoară la moment o evaluare națională a serviciilor de îngrijire de urgență (pre-spitalizare) în Moldova, opinia și percepțiile titularilor de drepturi din Moldova despre nivelul lor de satisfacție în accesarea acestor servicii specifice de îngrijire rămân neexplorate. Pentru a asigura participarea titularilor de drepturi în procesul ciclului de viață a politicilor publice în sfera medicală din Republica Moldova, Oficiul Avocatului Poporului cu sprijinul OHCHR și PNUD Moldova planifică să desfășoare un studiu privind percepțiile beneficiarilor de servicii de asistență medicală privind respectarea drepturilor omului în serviciile de asistență medicală de urgență din Republica Moldova. Acest studiu al percepțiilor va servi drept un indicator credibil pentru evaluarea de mai departe a datelor oficiale, emise de Serviciul de Asistență Medicală de Urgență și va oferi date fiabile și recomandări pentru îmbunătățirea din continuare a serviciilor de asistență medicală de urgență în Republica

¹ Misiunea în Republica Moldova (8–14 septembrie 2013). Raportul deplin poate fi găsit pe:

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G14/059/29/PDF/G1405929.pdf?OpenElement>

² Raportul deplin cu recomandările Comitetului privind drepturile economice, sociale și culturale poate fi găsit pe: <http://ohchr.org/EN/Countries/ENACARRegion/Pages/MDIndex.aspx>

³ http://ombudsman.md/sites/default/files/document/attachments/report_2015_engl.pdf

⁴ http://www.ombudsman.md/sites/default/files/document/attachments/report_2015_engl.pdf

Moldova. Datele oficiale din 2015 arată că circa 975,248 de persoane au accesat serviciile de asistență medicală de urgență în Moldova.

B. DOMENIUL DE ACTIVITATE ȘI SARCINILE:

Cu referire la argumentele susmenționate, din cele 14 drepturi umane ale pacienților, recunoscute de standardele internaționale ale drepturilor omului⁵, doar 7 vor fi evaluate în cadrul studiului privind percepțiile beneficiarilor de servicii de asistență medicală privind respectarea drepturilor omului în serviciile de asistență medicală de urgență în Republica Moldova și anume:

1. *Dreptul la acces*
2. *Dreptul la confidențialitate și intimitate*
3. *Dreptul la informare*
4. *Dreptul la acord*
5. *Dreptul la depunerea plângerilor*
6. *Dreptul la respectarea timpului pacienților*
7. *Dreptul la respectarea standardelor de calitate.*

În baza evaluării petițiilor primite de Oficiul Avocatului Poporului pe parcursul ultimilor ani, rezultă că drepturile umane ale pacienților, specificate în lista prezentată mai sus, au fost preponderent încălcate comparativ cu celălalt set de drepturi, care nu a fost selectat pentru acest studiu concret. Aceeași listă de drepturi a mai fost inclusă în strategia de comunicare a Oficiului Avocatului Poporului.

O întrebare adițională, care urmează a fi inclusă în instrumentele de colectare a datelor se va referi la problema existentă a *plăților informale în accesarea serviciilor de asistență medicală de urgență* în Republica Moldova.

Studiul percepțiilor beneficiarilor serviciilor de asistență medicală privind respectarea drepturilor omului în Republica Moldova va consta dintr-o analiză numai a datelor cantitative.

În cadrul acestor Termeni de Referință, Consultantul Național urmează să desfășoare următoarele sarcini:

1. Elaborarea unei metodologii cuprinzătoare pentru colectarea și analiza datelor, inclusiv modelul studiului cantitativ, aplicând principiile evidențiate în *Ghidul OHCHR privind Abordarea Datelor bazată pe Drepturile Omului: nimeni nu va fi lăsat în urmă în Agenda de dezvoltare 2030*⁶ - (2 zile de lucru)
2. Propunerea și elaborarea instrumentelor studiului cantitativ pentru colectarea, procesarea și analiza datelor - (2 zile de lucru)
3. Instruirea operatorilor de colectare a datelor din teren și testarea instrumentelor de colectare a datelor - (2 zile de lucru)

⁵ Dreptul la măsuri preventive, dreptul la acces, dreptul la informare, dreptul la confidențialitate și intimitate, dreptul la acord, dreptul la depunerea plângerilor, dreptul la compensare, dreptul la libera alegere, dreptul la respectarea timpului pacientului, dreptul la respectarea standardelor de calitate, dreptul la securitate, dreptul la inovații, dreptul la evitarea suferinței nejustificate, dreptul la tratament personalizat.

⁶ <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/GuidanceNoteonApproachtoData.pdf>

4. Procesarea datelor colectate și prezentarea bazei de date în formatul SPSS sau EPINFO - (11 zile de lucru)
5. Analiza datelor colectate și procesate și elaborarea proiectului unui raport cuprinzător pe marginea studiului, cu concluzii și recomandări - (8 zile de lucru)
6. Sprijinirea studiului cu discuții publice - (5 zile de lucru).

C. LIVRABILE ȘI TERMENI:

Consultantul național va elabora un plan de acțiuni detaliat, bazat pe cadrul de mai jos. Consultantul urmează să se conformeze următoarelor livrabile și termene limită:

Livrabile	Termen limită
1. Un plan de acțiuni cuprinzător privind elaborarea studiului, cu acțiuni și termene concrete, prezentat OHCHR spre aprobare	30 iulie 2016
2. Definierea și prezentarea OHCHR și Oficiului Avocatului Poporului spre aprobare a metodologiei de desfășurare/elaborare a studiului, care va conține următoarele componente: <ul style="list-style-type: none"> - Metodologia aplicată de cercetare - Colectarea datelor cantitative - Mărimea eșantionului 	30 iulie 2016
3. Prezentarea spre aprobare a instrumentelor de colectare a datelor studiului	10 august 2016
4. Baza de date cu date cantitative colectată și prezentată OHCHR și Oficiului Avocatului Poporului	15 septembrie 2016
5. Primul proiect al raportului de analiză a studiului, inclusiv concluziile și recomandările, prezentate pentru comentarii și recomandări	5 octombrie 2016
6. Raportul final al studiului, inclusiv informația actualizată, prezentate spre aprobare	20 octombrie 2016
7. Discuțiile publice ale studiului.	Nu mai târziu de 15 noiembrie 2016

Toate livrabilele în scris vor fi convenite cu OHCHR și prezentate în versiune tipărită și electronică. Toate livrabilele vor fi elaborate în limba româna.

D. ARANJAMENTE ORGANIZATORIALE:

Activitatea se va desfășura de la distanță, ca lucru de acasă. Lucrul asupra revizuirii și elaborarea proiectului final va fi efectuat în strânsă colaborare cu Coordonatorul programe anti-discriminare și instituții naționale pentru drepturile omului al OHCHR și personalul relevant al Oficiului Avocatului Poporului.

E. CRITERIILE DE CALIFICARE:

Consultantul național trebuie să posede următoarele criterii minime de calificare:

I. Calificări academice:

- Diplomă de studii de masterat în științe sociale, științe politice, drept, economie, drepturile omului sau alt domeniu relevant

II. Ani și domenii de experiență:

- Cel puțin 3 ani de experiență practică în desfășurarea cercetărilor, sondajelor și/sau studiilor percepțiilor, inclusiv în domeniul drepturilor omului și dreptului la sănătate
- Experiență în coordonarea sondajelor similare.

III. Competențe:

- Cunoștințe și înțelegere profundă a mediului drepturilor omului în Moldova, inclusiv cu referire la dreptul la sănătate, aspectele sensibile și provocările
- Înțelegere demonstrată a cadrelor etice și juridice în care se efectuează studiile percepțiilor
- Abilități de comunicare eficientă, abilități solide de analiză și raportare
- Experiență de lucru cu ONU sau alte organizații internaționale este un avantaj
- Angajament dovedit față de valorile esențiale ale ONU, în special, respectarea diferențelor culturale, de gen, religie, etnie, naționalitate, limbă, vârstă, statut HIV, dezabilitate și orientare sexuală sau alt statut
- Posedarea fluentă a limbii române și ruse. Cunoașterea de lucru a limbii engleze și a unei sau mai multor limbi adiționale, relevante pentru Moldova, inclusiv limba bulgară, găgăuză, romani, ucraineană sau limbajul semnelor este un avantaj

ONU Moldova și-a asumat angajamentul față de diversitatea forței de muncă. Femeile, persoanele cu dezabilități, persoanele de etnie romă și alte minorități etnice sau religioase, persoane care trăiesc cu HIV, precum și refugiații și alte persoane apatride, care dispun de permis legal de a munci în Republica Moldova, sunt îndeosebi încurajate să depună cereri.

F. DOCUMENTELE CE URMEAZĂ A FI INCLUSE ÎN PROPUNERE:

Candidații interesați vor prezenta următoarele documente:

1. Propunerea:

- (i) Explicarea de ce sunt ei cei mai potriviți pentru această sarcină
- (ii) O succintă metodologie de abordare și desfășurare a activității

2. Oferta financiară (în Dolari SUA, cu specificarea sumei totale solicitate pentru o zi de lucru, inclusiv toate cheltuielile asociate, cum ar fi onorariile, diurnele, cheltuielile de deplasare, apelurile telefonice, etc.)

3. Formularul P11, completat și semnat și cel puțin 3 contacte pentru referință.