



MINISTERUL MUNCHI ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE



**RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE**  
**Ianuarie - Martie 2026**

**SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU  
DIZABILITĂȚI (SATGPD) 0 800 10 808**

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (în continuare SATGPD) este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. SATGPD operează cu număr național **080010808**, activează 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă. De asemenea persoanele au posibilitatea să acceseze serviciul prin Viber, , SMS la numărul de telefon **060601549**.

În perioada ianuarie - martie consilierii SATGPD au recepționat **841** apeluri de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, cetățeni ai Republicii Moldova și **52** apeluri de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. Pentru soluționarea presupuselor cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost realizate apeluri externe către diverse instituții publice, OSC-uri, instituții private. În perioada ianuarie-martie au fost efectuate **416** apeluri de ieșire și expediate **12** demersuri. În total, pe parcursul trimestrului unu al anului 2026 echipa SATGPD a prelucrat **1309 apeluri**.

*Tabel 1 Date generale privind activitatea SATGPD ianuarie – martie 2026*

Date generale		Valori numerice
<b>Total apeluri prelucrate ianuarie-martie</b>		<b>1309</b>
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova		841
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina		52
Apeluri de ieșire /intervenții		416
<b>Distribuția apelurilor recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova</b>		
<b>Distribuția apelurilor după profilul apelanților</b>		
	Primari (persoane cu dizabilități)	424
	Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)	206
	Persoane în etate	65
	Membrii comunității fără dizabilitate	141
	Necunoscut	5
<b>Numărul apelanților după gradul de dizabilitate</b>		
	Dizabilitate severă	272
	Dizabilitate accentuată	294
	Dizabilitate medie	56

	Necunoscut	13
<b>Numărul apelanților care au accesat pentru prima dată sau repetat serviciu</b>		
	Beneficiari noi (accesat pentru prima dată serviciul)	396
	Beneficiari repetați (accesat anterior serviciul)	445
<b>Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen</b>		
	Femei	547
	Bărbați	294
<b>Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților</b>		
	Comunitate	731
	Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități	59
	Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare	31
	Centre de plasament pentru vârstnici	4
	Necunoscut	16
<b>Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată</b>		
	Suport informațional	510
	Consiliere psihologică	151
	Colaborări interinstituționale	142
	Alte apeluri	38
<b>Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități</b>		
	Demersuri expediate	12

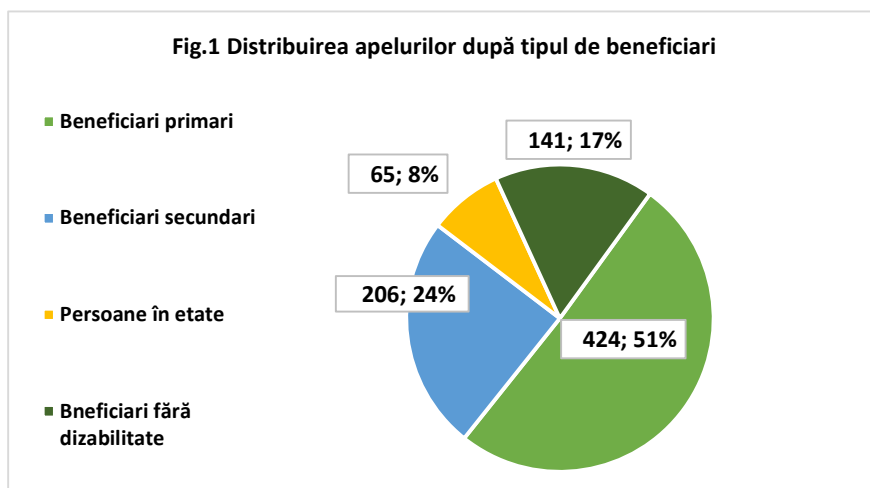
### Caracteristica apelurilor de intrare preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova

#### I. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada ianuarie - martie au fost înregistrate **396 de apeluri noi (47% din total)**, provenite de la beneficiari care au contactat pentru prima dată serviciul SATGPD. Alte 445 de apeluri (53%) au fost apeluri repetate, provenite de la persoane care au accesat serviciul de două sau de mai multe ori.

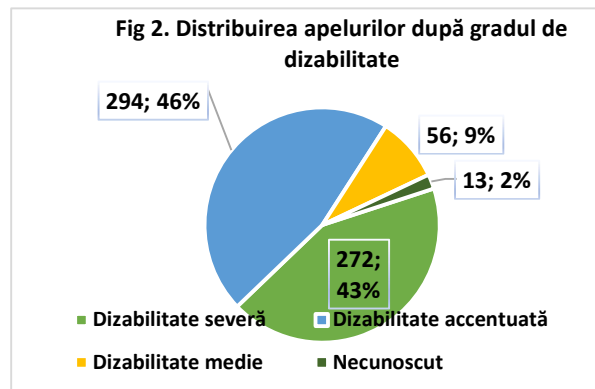
Din numărul total de apeluri, **424 apeluri (51%)** au fost recepționate de la beneficiari primari, persoane cu dizabilități, **206 (24%)** au fost de la beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **65 (8%)** apeluri de la persoanele în etate, iar

**141 (17%)** apeluri au fost recepționate de la membrii comunității fără dizabilitate însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP, MMPS) (Fig. 1).



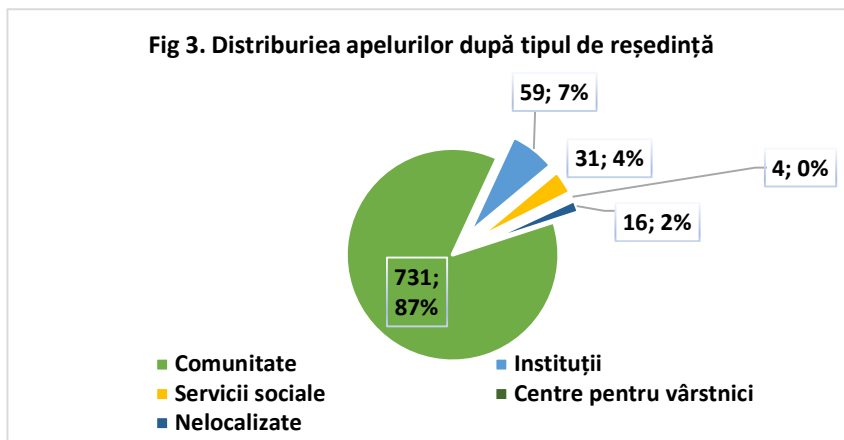
## II. Distribuția apelurilor în funcție de tipul de dizabilitate

Pe parcursul primului trimestru al anului 2026 din totalul de **841 apeluri**, **635** au constituit apeluri recepționate de la persoanelor cu dizabilități și membrii familiilor acestora. Persoanele cu dizabilități au fost încadrate în următoarele grade de dizabilitate: gradul sever de dizabilitate - **272 (43%)**, gradul accentuat de dizabilitate - **294 (46%)**, gradul mediu de dizabilitate - **56 (9%)** și grad necunoscut nu a fost posibil de identificat gradul de a **13 (2%)** (Fig.2).



## III. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri de intrare **841** recepționate la SATGPD, **731 apeluri (87 %)** sunt din comunitate, **59 apeluri (7 %)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **31 apeluri (4%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **4 apeluri (0%)** au fost recepționate din Centrul de plasament pentru vârstnici. În cazul la **16 apeluri (2 %)** n-a fost posibil de identificat localitatea, sunt incluse în categoria nelocalizate (Fig. 3).



## IV. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **731 apeluri (87 %)** din comunitate au fost recepționate din următoarele raioane:

**Tabel 2. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din raioane)**

Localitate	Apeluri	Localitate	Apeluri
Chișinău	178	Telenești	14
Nisporeni	57	Strășeni	14
Ungheni	37	Drochia	13
Cimișlia	35	Hîncești	13
Orhei	32	Edineț	12
Sângerei	28	Cantemir	12
Soroca	28	Râșcani	11
Dondușeni	27	Șoldănești	9
Criuleni	22	Fălești	8
Cahul	20	Leova	5

Bălți	19	Comrat	5
Căușeni	19	Dubăsari	4
Ștefan Vodă	18	Glodeni	4
Călărași	17	Basarabeasca	3
Florești	16	Transnistria	3
Anenii Noi	15	Ceadâr-Lunga	2
Ocnița	15	Taraclia	2
Ialoveni	14		

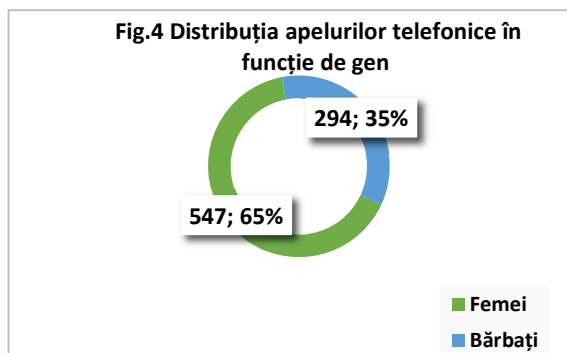
**Tabel 3. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale)**

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)	Serviciile Locuința Protejată (LP)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPTPD Bălți (52 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (6 apeluri)</li> <li>• CPTPD Orhei (1 apel)</li> <li>• Centru de plasament pentru vârstnici Sângerei, Drăgănești (3 apeluri)</li> <li>• Centru de plasament pentru vârstnici Chișinău (1 apel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din s. Pârlița, r-ul Bălți (29 apeluri)</li> <li>• LP din or. Orhei (2 apeluri)</li> </ul>

## V. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

În perioada ianuarie - martie se menține tendința lunilor precedente prin care numărul de apeluri recepționate de la femei este mai mare de cât cele recepționate de la bărbați.

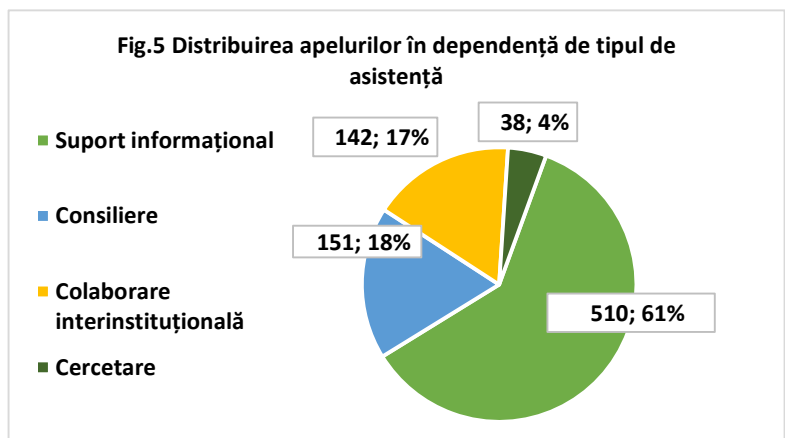
Astfel, din totalul de **841 de apeluri** înregistrate, **547 de apeluri (65%)** au fost efectuate de către femei, iar **294 apeluri (35%)** de către bărbați (Fig. 4).



## VI. Distribuția apelurilor conform tipului de asistență

Apelurile recepționate pe parcursul lunilor ianuarie - martie au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **841** apeluri preluate (Fig.5):

- în **510 apeluri (61 %)** a fost oferit **suport informațional** din diverse domenii, fiind tot odată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **151 apeluri (18 %)** a fost oferite **servicii de consiliere**, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;



- în **142 apeluri (17 %)** a fost necesară **colaborarea interinstituțională** pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, în situațiile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități;
- în **38 apeluri (4 %)** - **apeluri de cercetare sau irelevante**, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă, sau au solicitat informații și au sesizat probleme care nu sunt specifice scopului urmărit de SATGPD.

## VII Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

**Supportul informațional:** reprezintă una din activitățile principale a SATGPD, având ca scop facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități și al membrilor familiilor acestora la drepturi, servicii și alte facilități esențiale. Apelurile prin care persoanelor li se oferă suport informațional durează în medie **10 - 20 minute**. În situațiile în care apelul este efectuat de către persoanele cu dizabilități intelectuale, persoanele cu dificultăți de exprimare, persoane cu sănătate mintală, persoane în etate un apel durează în jur de **20-30 minute**. De asemenea o categorie importantă a apelanților, care necesită un suport informațional mai consistent sunt membrii familiilor, care îngrijesc de persoanele cu dizabilități severe. În aceste cazuri consilierii oferă un suport informațional, care cuprinde atât drepturile persoanelor cu dizabilități, cât și a îngrijitorilor, iar durată apelurilor este mai mare.

În perioada ianuarie - martie **support informațional** a fost oferit în cazul la **510 apeluri**, care reprezintă **61 %** din totalul de apeluri de **841**. Astfel apelanții SATGPD au solicitat și au primit asistență informativă privind drepturile persoanelor cu dizabilități în corespundere cu legislația națională, care cuprinde diferite aspecte:

- Modalitatea de verificarea a rândurilor pentru intervențiile de cataractă și endo - protezare;
- Documentarea copiilor cu dizabilități până la împlinirea vârstei de 18 ani;
- Explicații privind motivele întârzierilor acordării compensației de transport. Posibilitățile de deblocarea a cardului pentru compensațiile de transport;
- Asigurarea cu primă medicală obligatorie de stat pentru persoanele cu dizabilități și îngrijitorii acestora;
- Procedura de asigurare cu echipament asistiv pentru persoanele cu dizabilități;
- Accesarea serviciilor medicale în situațiile în care persoanele au fost refuzate la internare, inclusiv cazurile în care refuzul a fost motivat de vârsta înaintată sau de dificultăți la eliberarea certificatelor medicale necesare pentru intervențiile programate;
- Procedura de plasarea la evidența medicului de familie;
- Procedura de acordare a ajutorului social. Criterii de eligibilitate, modificarea cuantumului prestației și motivele posibile de refuz;
- Serviciile oferite de CNAM. Asigurarea medicală pentru părinții care au la îngrijire mai mult de 6 copii minori;
- Programările pentru intervenții chirurgicale acoperite de stat și modalitatea de procurare a poliței de asigurare medicală pentru anul 2026;
- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Procedura de contestare a deciziilor CNDDCM. Datele de contact ale structurilor teritoriale ale CNDDCM;
- Accesarea serviciului social „Asistență personală”. Procedura de încadrare în serviciu și cauzele întârzierilor în procesul de angajare;
- Prestațiile și serviciile sociale oferite de stat persoanelor cu dizabilități și pensionarilor, inclusiv acordarea ajutorului material unic anual;
- Recalcularea pensiei de dizabilitate;
- Stabilirea măsurilor de ocrotire judiciară pentru persoanele încadrate în grad sever de dizabilitate care au atins majoratul;
- Accesarea voucherului electrocasnic, modalități de verificare a disponibilității voucherelor;

- Accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
- Procedura devămare a scaunului rulant electric;
- Accesarea serviciilor balneo-sanatoriale pentru persoanele aflate la întreținerea statului;
- Angajarea în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități și facilitățile prevăzute de legislația în vigoare;
- Probleme privind întreținerea spațiilor publice, inclusiv situațiile de dezăpezire cu întârziere;
- Protecția datelor cu caracter personal;
- Date de contact ale instituțiilor și organizațiilor relevante: CNDDCM, Ministerul Sănătății (MS), Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS), CNA, CNAS, CTAS, Consiliul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (CDPD), Inspectoratul de Stat al Muncii (ISM), CNAM, Inspectoratul General pentru Situații de Urgență (IGSU), AGSSÎ.

**Apeluri de consiliere:** un alt tip de suport de care pot beneficia persoanele apelând la SATGPD este consilierea psihologică primară, care are scopul de a ajuta persoanele să gestioneze mai bine emoțiile, problemele, stările depresive, anxietate, oferindu-le un spațiu sigur și empatic pentru discuții. În general, apelurile pentru consiliere necesită alocarea unui timp mai mare, de aproximativ **30-50 de minute**, pentru a asigura o discuție detaliată și de calitate, adaptată nevoilor fiecărei persoane. Persoanele revin repetat pentru a beneficia de suport psihologic.

În perioada ianuarie - martie, în cazul la **151 (18%)** de apeluri recepționate persoanele au beneficiat de servicii de consiliere. Problemele psihologice abordate în cadrul apelurilor reflectă dificultăți complexe, generate atât de condițiile sociale și economice, cât și de lipsa unor servicii adecvate de suport în comunitate.

- În timpul consilierilor telefonice, apelanții au exprimat frecvent stări de nemulțumire și frustrare legate de modul de funcționare a sistemului de protecție socială și de accesul dificil la anumite servicii. Nemulțumirile au fost determinate de durata mare de așteptare pentru accesarea unor servicii sociale, cuantumul redus al plăților de care beneficiază persoanele cu dizabilități, aspecte care generează sentimentul că nevoile lor nu sunt suficient luate în considerare.
- De asemenea, în timpul apelului au fost identificate sentimente de neputință, disperare și suprasolicitare emoțională, în special în rândul persoanelor care se confruntă cu dificultăți materiale, lipsa unui loc de trai stabil sau imposibilitatea de a accesa servicii necesare. Unele apeluri au reflectat crize emoționale acute, inclusiv exprimarea gândurilor suicidale, în contextul acumulării unor probleme personale, financiare sau familiale.
- Un alt aspect frecvent semnalat este sentimentul de izolare socială și lipsa rețelilor de suport. Multe persoane cu dizabilități relatează că nu beneficiază de sprijin din partea familiei, comunității sau instituțiilor publice, ceea ce amplifică stările de singurătate și vulnerabilitate. Situația este resimțită în mod special de persoanele care locuiesc singure sau care nu au membri ai familiei care să le ofere suport zilnic.
- În cadrul apelurilor au fost raportate și conflicte interpersonale cu membri ai familiei, vecini sau angajați ai instituțiilor și serviciilor sociale. Aceste conflicte contribuie la creșterea nivelului de stres și afectează starea emoțională a beneficiarilor, generând sentimente de nedreptate, tensiune și lipsă de siguranță.
- De asemenea, o parte dintre apeluri reflectă stări de anxietate și incertitudine privind viitorul, în special în rândul părinților care îngrijesc copii sau adulți cu dizabilități. Aceștia își exprimă îngrijorarea legată de ce se va întâmpla cu persoanele îngrijite atunci când ei nu vor mai putea oferi suport, precum și de lipsa unor servicii comunitare durabile.
- Un număr semnificativ de apeluri evidențiază și epuizarea fizică și emoțională a părinților sau

îngrijitorilor, care se confruntă cu lipsa serviciilor de respiro și cu responsabilitatea continuă de îngrijire. Mulți dintre aceștia relatează că nu au posibilitatea de a beneficia de sprijin temporar sau de consiliere specializată, ceea ce duce la acumularea stresului și la deteriorarea stării de sănătate.

- Totodată, în cadrul apelurilor a fost semnalată lipsa accesului la servicii de suport psihologic și psihoterapeutic specializat, în special pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală. În multe CCSM, nu sunt specialiști psihoterapeuți care ar acoperi necesitatea dată. Ca să meargă la privat persoane nu dispun de resurse financiare, ceea ce face ca numeroase persoane să rămână fără suport profesional adecvat.

În ansamblu, problemele psihologice identificate în cadrul apelurilor reflectă o combinație de factori sociali, economici și instituționali care influențează direct bunăstarea emoțională a persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora, evidențiind necesitatea dezvoltării serviciilor de suport psihologic, a serviciilor comunitare și a mecanismelor de sprijin pentru îngrijitori.

**Apeluri de colaborare interinstituțională:** implică o cooperare complexă între consilieri și diverse instituții și organizații, cu scopul de a soluționa eficient problemele apelanților. **Volumul de lucru al consilierilor în cazul colaborărilor interinstituționale:**

- Timpul de lucru pe caz: rezolvarea unui caz care necesită colaborare interinstituțională durează între **1-5 zile**, în funcție de complexitatea acestuia poate să necesite și până la **20 – 30 zile**.
- Apeluri de ieșire: pentru fiecare caz, consilierii efectuează între 2-7 apeluri către diverse instituții sau organizații. În perioada ianuarie-martie au fost efectuate **416 de apeluri de ieșire** către diverse instituții, persoane fizice sau juridice;
- Feedback către apelant: consilierii revin către apelant pentru a comunica stadiul de rezolvare a cazului și acțiunile realizate.
- Monitorizarea pe termen lung: cazurile sunt monitorizate timp de **trei luni**. Dacă nu sunt soluționate în acest interval, cazurile sunt redeschise și reevaluate.

În cazul a **142 apeluri** au fost inițiate colaborări interinstituționale diverse instituții publice, private, OSC-uri ceea ce constituie **17 %** din totalul de apeluri.

**Tabel 4. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor**

Instituția	Valoarea de referință/cazuri
Structuri Teritoriale de Asistență Socială (STAS / CTAS)	40
Centre medicale/spitale	24
APL de nivel I	19
Direcții de asistență socială, mun. Chișinău	12
Asistenți sociali comunitari	10
Organizații ale societății civile	8
CPTPD / Centre de plasament persoane cu dizabilități	6
CNAS / CNAM	5
Agencia de Gestionare a Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă (AGSSSÎ)	5
Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM)	4
Agencia Servicii Publice	3
Ministerul Sănătății	3
Instituții educaționale	3
Oficiu / Oficii Poștale	3
MMPS	2
Inspectoratul de Stat al Muncii	2

Farmacia Familiei	2
Centre maternelle / centre copii mici	2
Ministerul Educației și Cercetării	1
Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	1
DGETS	1
SAP	1
Red-Nord	1
Termoelectrica SA	1
Universitatea Tehnică din Moldova	1

Cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost sesizate atât de persoanele cu dizabilități cât și membrii familiei acestora, persoane din comunitate. În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **67 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități**.

Cele mai frecvente cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități se referă la următoarele articole ale Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități:

- Art. 28 – Dreptul la un nivel de trai adecvat și la protecția socială – 19 cazuri
- Art. 19 – Viață independentă și integrare în societate – 15 cazuri
- Art. 25 – Dreptul la sănătate – 11 cazuri
- Art. 24 – Dreptul la educație – 5 cazuri
- Art. 21 – Libertatea de exprimare, opinie și accesul la informație – 4 cazuri
- Art. 26 – Abilitare și reabilitare – 3 cazuri
- Art. 12 – Egalitate în fața legii – 2 cazuri
- Art. 15 – Protecție împotriva torturii și tratamentelor inumane sau degradante – 1 caz
- Art. 18 – Dreptul la liberă circulație și cetățenie – 1 caz
- Art. 27 – Dreptul la muncă – 1 caz
- Art. 5 – Egalitate și nediscriminare – 1 caz
- Art. 22 – Dreptul la viața privată – 1 caz
- Art. 13 – Acces la justiție – 1 caz
- Art. 31 – Respectarea confidențialității – 1 caz
- Art. 16 – Protecția împotriva exploatării, violenței sau abuzului – 1 caz

### **Exemple de colaborarea interinstituțională**

1. Intervenții către specialiștii din cadrul STAS responsabili de compensațiile la transport în cazul la mai multe sesizări recepționate la serviciul, în care persoanele au relatat că nu au beneficiat de compensații la transport pentru ultimele două trimestre al anului 2025. Autoritățile responsabile au fost contactate și, conform specialiștilor STAS, persoanele afectate au fost incluse pe liste suplimentare, și până la sfârșitul lunii februarie 2026 au primit plățile restante.
2. A fost facilitat procesul de obținere a unui ventilator pulmonar pentru un beneficiar cu dizabilitate severă, internat în secția de terapie intensivă și dependent de suport respirator, în vederea asigurării îngrijirii la domiciliu. În acest sens, s-a oferit suport mamei în redactarea unei petiții adresate Ministerului Sănătății, prin care a solicitat oferirea unui ventilator pulmonar. Ca urmare a petiției, Ministerul Sănătății a emis o circulară către spitalele din întreaga țară pentru identificarea echipamentului necesar. Ulterior, spitalul raional din Hîncești în care era internat beneficiarul a identificat un ventilator pulmonar și un generator electric, fapt ce a permis externarea acestuia în condiții sigure la domiciliu.
3. A fost acordat suport unei mame, care îngrijește un tânăr de 27 de ani cu dizabilitate severă, dependent de îngrijire și suport permanent (24/24). Persoana cu dizabilitate nu este încadrat în serviciul social „Asistență personală”, aflându-se pe lista de așteptare, iar mama nu este angajată în

calitate de asistent personal. În acest context, aceasta nu era asigurată medical, deși necesita spitalizare urgentă din motive de sănătate. În vederea soluționării situației, consilierul a conlucrat cu reprezentanții STAS pentru identificarea unei soluții legale, fiind oferit suport în procesul de depunere a actelor necesare pentru asigurare medicală stat în calitate de îngrijitoare a unei persoane cu dizabilitate severă. Ulterior, mama a revenit cu confirmarea că a fost asigurată medical, urmând să beneficieze de spitalizare.

4. A fost facilitat procesul de depunere a cererii pentru stabilirea prestațiilor sociale în cazul unei persoane cu dizabilitate, în contextul refuzului inițial al Casei Teritoriale de Asigurări Sociale de a recepționa documentele, motivat de lipsa instituirii formei de ocrotire judiciară (tutelă). În urma analizei situației concrete, s-a constatat riscul depășirii termenului legal de 90 de zile pentru depunerea actelor, perioada respectivă fiind cuprinsă între data stabilirii gradului de dizabilitate și data programată a ședinței de judecată pentru instituirea tutelei. În vederea prevenirii pierderii dreptului la prestații sociale, consiliera serviciului a contactat Casa Teritorială de Asigurări Sociale, fiind explicată situația și solicitată identificarea unei soluții legale. Ca urmare a intervenției, instituția a recepționat documentele, mama prezentându-se împreună cu fiica sa. Totodată, s-a comunicat că datele vor fi procesate retroactiv, începând cu data stabilirii dizabilității, iar prestațiile sociale vor putea fi ridicate după instituirea oficială a tutelei.
5. O altă intervenție a consilierii SATGPD a vizat cazul unui apelant care a semnalat dificultăți în accesarea serviciilor medicale pentru mama sa, imobilizată. Apelantul a raportat că medicul de familie a refuzat să înainteze către Centrul Medicilor de Familie solicitarea necesară pentru organizarea vizitei medicilor specialiști, vizită indispensabilă evaluării stării de sănătate și pregătirii dosarului pentru stabilire gradului de dizabilitate. Consiliera a contactat conducerea spitalului raional, care s-a implicat și a dispus organizarea vizitei la domiciliu a medicilor specialiști.
6. SATGPD s-a autosesizat în urma apelului parvenit din partea Serviciului 112, care au relatat că în cadrul serviciului a parvenit un apel din partea unei persoane în vârstă care a comunicat că locuiește singur și îngheață de frig în casă. Consiliera a reacționat rapid și a solicitat suportul Primarului din localitatea în care locuia aceea persoană, acesta a întreprins o vizită la domiciliu persoanei și ulterior s-a revenit cu suportul necesar pentru persoana dată.
7. S-a intervenit în cazul unei persoane cu dizabilitate severă oculară, care necesita o consultație la medicul specialist din cadrul Spitalului Republican. Din cauza lipsei IDNP-ului, pacienta nu putea fi înregistrată online, iar tentativele de programare telefonică au fost fără rezultat. Totodată, medicul oculist din teritoriul a refuzat eliberarea unei îndreptări. Consiliera a contactat secția consultativă a instituției, facilitând realizarea programării prin telefon. În urma intervenției, persoana a fost programată pentru data de 01.04.2026.
8. Pe parcursul trimestrului I al anului 2026, serviciul a intervenit în trei cazuri similare care au vizat problema documentării personalelor cu dizabilități severe ajunse la vârsta majoratului fără act de identitate, situație ce generează consecințe grave asupra accesului acestora la drepturi, prestații sociale și servicii de bază. În toate cazurile, consilierii SATGPD au oferit familiilor informații și îndrumare privind pașii legali necesari documentării, fiind consultate instituțiile abilitate în domeniul evidenței populației și migrației. Cazurile la care s-a lucrat au evidențiat dificultăți sistematice majore în cazul în care persoana nu a obținut buletin de identitate până la împlinirea vârstei de 18 ani, precum imposibilitatea accesării prestațiilor sociale până la documentare, lipsa unui reprezentant legal, blocaje administrative îndelungate și costuri financiare considerabile pentru procedurile de cetățenie, inclusiv obligația de achitare a unor sume care depășesc capacitățile financiare ale familiilor. În acest context, serviciul a intervenit la nivel instituțional prin transmiterea unor demersuri către Agenția Servicii Publice, solicitând identificarea unor soluții legale care să permită reprezentarea persoanelor cu dizabilități în procesul de documentare, precum și examinarea posibilității scutirii de la achitarea taxelor aferente procedurilor, acestea

reprezentând o povară excesivă pentru familii. Totodată, a fost semnalată necesitatea îmbunătățirii informării părinților și reprezentanților legali cu privire la obligativitatea documentării copiilor cu dizabilități înainte de atingerea vârstei de 18 ani, pentru a preveni situații similare. Cazurile rămân în monitorizare, fiind menținută comunicarea constantă cu familiile și instituțiile statului implicate, în vederea asigurării accesului persoanelor cu dizabilități la drepturile și serviciile prevăzute de legislația în vigoare.

9. SATGPD a identificat o problemă legată de activarea poliției de asigurare medicală pentru îngrijitorii persoanelor cu dizabilități severe, care nu sunt angajați în calitate de asistenți personali în mun. Chișinău. Deși legea prevede că acești îngrijitori, beneficiază de asigurare medicală din partea Guvernului, în practică, acest lucru nu se întâmplă. Direcțiile de asistență socială din mun. Chișinău refuză activarea poliției, invocând necunoașterea procedurii și a responsabilităților. Această situație afectează negativ îngrijitorii, care adesea au venituri mici și nu sunt asigurați. În acest caz SATGPD a expediat un demers către Avocatul Poporului.
10. S-a lucrat la cazul unei tinere cu dizabilități severe, mama cărei a apelat la serviciul în luna august 2025, semnalând faptul că nu reușea să-și documenteze fiica la împlinirea vârstei de 18 ani. În vederea soluționării problemei de documentare, consiliera a elaborat și transmis un demers către Agenția Servicii Publice (ASP) la data de 10 septembrie 2025. Ca urmare, la 22 septembrie, ASP a acceptat ca mama să asiste fiica în procesul de perfectare a buletinului de identitate, deblocând astfel procedura de documentare. Dificultatea a fost determinată de procesul îndelungat de instituire a tutelei, care a depășit termenul legal de 90 de zile, interval în care urmau a fi depuse actele pentru stabilirea alocației de dizabilitate. Deși situația era cunoscută de autorități, CTAS Rîșcani a refuzat recepționarea dosarului, fapt care a dus la pierderea dreptului de a primi prestațiile sociale pentru o perioadă mai mare de 10 luni. Ulterior, consiliera a purtat discuții reprezentanții CTAS și anticamera CNAS, care au confirmat că plățile sociale nu pot fi acordate retroactiv fără o decizie la nivel central. În acest context, consiliera a elaborat și înaintat un demers oficial către CNAS, solicitând examinarea posibilității acordării prestațiilor sociale retroactiv, având în vedere circumstanțele excepționale ale cazului. Ca urmare a demersului înaintat, CNAS a intervenit pe lângă CTAS Rîșcani, fiind luată decizia de acordare și achitare retroactivă a prestațiilor sociale, cu luarea în considerare a circumstanțelor excepționale ale cazului.

### **Suport oferit persoanelor refugiate, cu dizabilități și familiilor acestora, din Ucraina**

Pe parcursul lunilor ianuarie-martie prin intermediul SATGPD a fost recepționate la 52 apeluri de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina după cum urmează:

- Ianuarie – 22 apeluri
- Februarie – 16 apeluri
- Martie – 14 apeluri

Prin intermediul serviciului, apelanții au beneficiat de următoarele tipuri de suport:

#### **1. Suport informațional**

Suport informațional a fost acordat unui număr de 31 beneficiari, privind accesarea serviciilor medicale, serviciilor de reabilitare, transportului accesibil, ajutoarelor umanitare și altor resurse disponibile la nivel local.

#### **2. Suport material și referire**

15 persoane au fost referite către echipa proiectului finanțat de către UNHCR implementat de către Keystone Moldova pentru a le oferi produse de igienă sub formă de scutece, investigații și analize medicale, servicii de terapie pentru copii cu TSA.

#### **3. Suport psihologic**

6 persoane au solicitat suport psihologic și astfel a fost referiți către echipa proiectului APSCF, implementat de către IP Keystone Moldova, care le-a oferit consiliere specializată conform

necesităților persoanei.

## CONCLUZII

1. Activitatea SATGPD în perioada ianuarie-martie demonstrează menținerea unui nivel înalt de solicitări din partea persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora **75%**, ceea ce confirmă rolul serviciului ca mecanism național de informare, protecție și intervenție rapidă în situații de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.
2. Ponderea ridicată a apelurilor de suport informațional **61 %** indică existența în continuare a unor lacune de informare la nivel de sistem, în special privind accesarea prestațiilor sociale, serviciilor sociale, stabilirea gradului de dizabilitate, serviciile medicale și facilitățile legale disponibile persoanelor cu dizabilități.
3. În primul trimestru al anului 2026, cele **142 de apeluri (17%)** care au necesitat inițierea colaborării interinstituționale arată că soluționarea cazurilor complexe ale persoanelor cu dizabilități și ale familiilor acestora implică un volum sporit de muncă, care presupune intervenții repetate, apeluri externe și demersuri oficiale către alte instituții. Astfel consilierii au efectuat 416 apeluri externe de la telefoanele de intervenție și au expediat 12 demersuri către diverse instituții publice și private. Totodată, experiența arată că anumite situații nu pot fi soluționate exclusiv prin efortul consilierilor, fiind indispensabilă cooperarea eficientă între instituții, pentru a asigura o soluționare completă și în timp util a problemelor semnalate.
4. În trimestrul de raportare au fost identificate **67 de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități**, raportate în baza articolelor Convenției ONU, sesizate atât de persoanele cu dizabilități, cât și de membrii familiei și comunitatea. Cele mai frecvente încălcări vizează dreptul la un nivel de trai adecvat și protecție socială, viața independentă și integrarea în societate, precum și dreptul la sănătate, ceea ce indică vulnerabilități sistemice persistente. Datele evidențiază necesitatea consolidării măsurilor de prevenire, monitorizare și intervenție intersectorială pentru asigurarea respectării efective a drepturilor persoanelor cu dizabilități.
5. Creșterea numărului de apeluri repetate (**53%**) reflectă atât încrederea beneficiarilor în serviciu, cât și caracterul complex și de durată al problemelor cu care se confruntă persoanele cu dizabilități.
6. Se menține un număr semnificativ de apeluri prin care este solicitată consiliere psihologică primară, ceea ce evidențiază o nevoie crescută de sprijin emoțional, în special în situații de stres, izolare sau potențial abuz. De asemenea, persoanele solicită suport pentru depășirea dificultăților personale, identificarea resurselor proprii, gestionarea stresului și diminuarea stărilor de anxietate.
7. Pe parcursul lunilor ianuarie-februarie s-a identificat o problemă sistemică privind documentarea persoanelor cu dizabilități care ajung la vârsta majoratului fără buletin de identitate, fapt evidențiat prin cazurile în care familiile sunt nevoite să parcurgă proceduri complexe precum obținerea statutului de solicitant de apatrid, expertize medico-legale și instituirea măsurilor de ocrotire judiciară înainte de inițierea documentării propriu-zise. Această situație generează întâzieri semnificative în accesarea prestațiilor sociale, activarea asigurării medicale și desemnarea unui reprezentant legal, implică costuri financiare considerabile pentru familii. Cazurile date evidențiază necesitatea consolidării mecanismelor de informare timpurie privind obligativitatea perfectării buletinului de identitate începând cu vârsta de 14 ani, precum și asigurarea documentării obligatorii până la împlinirea vârstei de 18 ani. Totodată, se impune simplificarea procedurilor administrative pentru persoanele cu dizabilități care, din diverse motive, nu au reușit să fie documentate până la majorat.
8. Se menține o problemă sistemică în asigurarea medicală obligatorie a persoanelor care îngrijesc la domiciliu persoane cu dizabilitate severă ce necesită supraveghere permanentă, determinată de neconcordanța dintre prevederile Legii nr. 1585/1998 și formularea pct. 34 din HG nr. 1246/2018. În practică, această nealiniere generează interpretări eronate la nivelul Direcțiilor de asistență socială din mun. Chișinău, prin condiționarea activării poliței de existența curatelei, deși legea nu impune o astfel de cerință. Situația conduce la refuzuri sau tergiversări în activarea polițelor medicale pentru

- îngrijitori, lăsându-i neasigurați și expuși riscurilor financiare și sociale, fapt ce evidențiază necesitatea ajustării cadrului normativ și a clarificării procedurilor de aplicare la nivel instituțional.
9. Situația privind prestarea Serviciului social „Asistență personală” rămâne dificilă, întrucât atât în cadrul AGSSSÎ, cât și în Structurile teritoriale de asistență socială este aplicat moratoriu asupra angajării noilor asistenți personali. Aceasta conduce la creșterea listelor de așteptare și, totodată, lasă un număr semnificativ de persoane cu dizabilități severe fără îngrijirea și protecția necesară.
  10. Pe parcursul lunilor ianuarie – februarie au fost raportate și gestionate mai multe situații privind restanțele la plata compensațiilor pentru unul sau două trimestre din anul 2025, generate de erori tehnice și administrative în sistemele de evidență. Aceste disfuncționalități evidențiază vulnerabilități în mecanismele de procesare și validare a plăților sociale, având drept consecință întârzierea accesării plăților, ceea ce afectează suplimentar persoanele cu dizabilități.
  11. În perioada de raportare s-au înregistrat un număr semnificativ de apeluri din partea persoanelor cu dizabilitate severă sau accentuată, precum și al persoanelor vârstnice imobilizate, care semnalează dificultăți financiare în procurarea produselor de igienă sub formă de scutece și au solicitat sprijin pentru a beneficia de produsele date.
  12. Se constată o tendință de scădere a numărului de apeluri provenite din Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități și din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, Casă Comunitară, fapt ce indică un nivel redus de informare a beneficiarilor privind existența și rolul SATGPD. În acest context, se evidențiază necesitatea implicării AGSSSÎ, ATAS-urilor în informarea beneficiarilor aflați în instituțiile și serviciile sociale din subordine despre posibilitatea accesării serviciilor de telefonie, ca mecanism de protecție, suport și sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor.

**Manager SATGPD, Diana Tudos**  
*29 aprilie 2026*

