

MANAGEMENTUL ȘI DIRECȚIILE
STRATEGICE ALE CONCEPȚIEI CALITĂȚII
SERVICIILOR DE SĂNĂTATE

Victor TOLMACI, Victor CATANĂ,
Ștefan MAHOVICI,
Centrul Național de Management în Sănătate

Summary

Management and strategic directions in the concept of quality of health services

The problems of the medical services quality in the article. The main strategy directions of the medical assistance quality concept are represented. The necessity of unique medical standards for medical personal training is underlined in this article.

Key words: *management, compulsory medical insurance, professionalism, clinical protocols, medical assistance quality, strategy, conceptions*

Резюме

Управление и стратегические концепции качества медицинских услуг

В представленном материале демонстрируется роль обязательного медицинского страхования, а также требования, предъявляемые к управлению качеством услуг здравоохранения.

Ключевые слова: *менеджмент, обязательное медицинское страхование, профессионализм, клинические протоколы, качество медицинской помощи, стратегия, концепция*

Realizarea concepției și strategiei de dezvoltare continuă a calității serviciilor medicale constituie o componentă distinctă a proceselor de consolidare a sistemului de sănătate.

Implimentarea asigurărilor obligatorii de asistență medicală duce la schimbări esențiale în gestionarea calității serviciilor în instituțiile medicale de orice nivel. Satisfacerea deplină a necesităților și așteptărilor pacientului, poate fi obținută nu numai prin acordarea serviciilor medicale calitative, ci și prin activitatea performantă a tuturor diviziunilor instituțiilor medico-sanitare.

Ridicarea nivelului profesional al personalului medical duce nemijlocit la îmbunătățirea calității serviciilor medicale prestate. Prestatorul trebuie să posede cunoștințe și deprinderi ample bazate pe un sistem de date performant, folosind protocoale clinice privind dezvoltarea științei medicale contemporane. Apare necesitatea perfecționării continue a cunoștințelor și deprinderilor prin cunoașterea tehnologiilor moderne. Lucrătorii medicali trebuie nu doar să ridice nivelul calității serviciilor medicale, ci și să contribuie la ameliorarea calității sistemului ocrotirii sănătății în întregime.

În urma implementării asigurărilor obligatorii de asistență medicală au apărut un șir de tendințe pozitive, ca adresările mai frecvente ale populației la medic, tratarea gratuită în staționar, asigurarea cu medicamente gratuite sau cu preț redus în cazul anumitor boli și stări etc.

Concomitent, se evidențiază și fenomene nedorite, cum ar fi reducerea duratei tratamentului în staționar (un număr limitat de zile în funcție de profilul maladiei), care duce la schimbarea radicală a mentalității medicilor și pacienților.

Asigurările obligatorii de asistență medicală duc la schimbări esențiale în gestionarea calității serviciilor prestate în toate instituțiile medicale, indiferent de nivel. Asistența medicală de calitate înaltă are ca scop efectuarea corespunzătoare a intervențiilor cunoscute în practica medicală ca fiind lipsite de riscuri, pe care societatea ar avea posibilitate să le acopere financiar și care ar reduce invaliditatea și mortalitatea populației.

Funcțiile managementului calității trebuie să fie:

- *planificarea* – activitatea de stabilire a obiectivelor în domeniul calității și selectarea resurselor financiare pentru satisfacerea nevoilor clienților;
- *organizarea* – stabilirea structurii organizației și definirea rolului lucrătorilor în asigurarea calității, creând mediul favorabil pentru obținerea performanțelor;
- *conducerea și coordonarea* – structura organizației trebuie să prevadă un manager superior sau consilii de calitate pentru stabilirea politicii în domeniul calității;
- *îmbunătățirea calității* – funcție care determină în permanență modalități de creștere a performanțelor;

- *controlul și evaluarea* – activități de supraveghere a proceselor de evaluare a rezultatelor obținute în domeniul calității.

Evaluarea calității serviciilor medicale prezintă interes atât pentru pacienți, medici, manageri ai instituțiilor medicale, cât și pentru societate în general. Calitatea serviciilor medicale uneori poate fi evaluată cu greu. Multe activități medicale nu pot fi atribuite la categoria standardă. Asistența medicală depinde de starea pacientului și de aprecierea specialistului. Aici o mare importanță are pregătirea profesională și specializarea medicului. Iar pacientul simte că doleanțele lui sunt luate în considerație și serviciile medicale acordate sunt de o calitate înaltă.

Nivelul de calificare a fiecărui specialist în domeniul respectiv, de obicei, era apreciat până în prezent nemijlocit de administrație, de grupele de control din cadrul instituției și din afara instituțiilor, după un șir de indicatori. Astăzi, în multe țări se utilizează sistemul de audit medical pentru aprecierea cât mai detaliată a nivelului calității serviciilor medicale, bazat pe culegerea sistematică și aprofundată a informației.

Sistemul anterior de acordare a serviciilor în domeniul sănătății a avut atât laturi pozitive, cât și negative, fiind împărțit în plan clinic și organizatoric. În perioada de tranziție, cu dificultăți economice, a devenit problematică finanțarea adecvată a sistemului, care a dus la imposibilitatea întreținerii infrastructurii, la majorarea cheltuielilor populației pentru tratament. În majoritatea localităților, organele locale descentralizate și finanțate neuniform nu sunt în stare să susțină instituțiile medicale. A devenit imposibilă recalificarea cadrelor medicale în fiecare 5 ani. Situația se agravează și din lipsa de literatură de specialitate. În final, toate acestea influențează asupra acordării calitative a serviciilor medicale.

În vederea menținerii și îmbunătățirii sănătății populației, a apărut necesitatea elaborării concepției de ameliorare a calității serviciilor medicale acordate populației din Republica Moldova. Implementarea acestei concepții se obține prin abordare complexă și de sistem, necesită susținerea Statului, concentrarea forțelor tuturor organelor responsabile și implicarea structurilor nestatale.

Direcțiile strategice principale ale concepției sunt:

- ridicarea nivelului profesional al lucrătorilor medicali;
- accesul liber al lucrătorilor medicali la informație și resurse necesare pentru activitatea profesională calitativă;

- îmbunătățirea accesului populației la resursele medicale și la informația ce ține de problemele primordiale ale sănătății;
- realizarea măsurilor de ridicare a calității serviciilor medicale;
- elaborarea și perfecționarea mecanismelor de reglare a domeniului serviciilor medicale.

Ridicarea nivelului profesional al personalului medical influențează nemijlocit asupra calității serviciilor medicale acordate. Prestatorul trebuie să posede cunoștințe și deprinderi ample în domeniul medical, bazate pe un sistem de date performant, folosind protocoalele clinice privind dezvoltarea științei medicale contemporane. Lucrătorii medicali sunt datori să folosească în practică toate avantajele științei, să-și autoaprecieze calitatea activității lor, să fie capabili de a activa în cadrul proiectelor de ameliorare a calității.

Reieșind din cele menționate, sunt necesare:

1) elaborarea și implementarea standardelor medicale unice de pregătire a cadrelor cu integrarea planului și programelor de studii la diferite nivele de educație;

2) perfecționarea programelor de studii, în corespundere cu cerințele medico-sanitare ale țării, elaborarea strategiei de reformare a medicinei cu evidența epidemiologică, demografică și a schimbărilor sociale, cu folosirea cunoștințelor internaționale acumulate în domeniul ridicării calității și a medicinei bazate pe dovezi;

3) ridicarea nivelului și îmbunătățirea metodologiei de predare, cu folosirea principiilor contemporane de valoare;

4) perfecționarea și evaluarea sistemului științific de apreciere a cunoștințelor și deprinderilor la toate nivelele de studiere.

Bibliografie

1. Hotărârea Guvernului RM nr. 886 din 06.08.2007 *Cu privire la aprobarea Politicii Naționale de Sănătate*, în *Monitorul Oficial*, nr. 127-130 din 17.08.07.
2. Ordinul MS din România nr. 1136/2005 *Pentru aprobarea Programului de dezvoltare a sistemului de control managerial al Ministerului Sănătății și pentru constituirea colectivului de lucru privind monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică cu privire la sistemele de control managerial din Ministerul Sănătății.*
3. Приказ Министерства здравоохранения РФ № 363/77 от 24 октября 1996 г. *Совершенствование контроля качества медицинской помощи населению Российской Федерации.*