

## MANAGEMENTUL CALITĂȚII ASISTENȚEI MEDICALE DE URGENȚĂ ÎN DEPARTAMENTUL DE MEDICINĂ URGENTĂ

**Serghei Moșneguțu**

(Conducător științific: Gheorghe Ciobanu, dr. hab. șt. med., prof. univ., Catedra de urgențe medicale)

**Introducere.** Departamentul de Medicină de Urgență (DMU) în cadrul unei instituții medicale are un rol primordial, funcționând ca un prim contact al îngrijirii medicale unde pacienții sunt examinați și tratați/stabilizați în dependență de starea lor de sănătate. O mare parte a cazurilor sunt rezolvate în DMU și nu mai necesită spitalizare.

**Scopul lucrării.** Evaluarea experienței internaționale și naționale în asigurarea calității asistenței medicale de urgență în cadrul Departamentului de Medicină Urgentă.

**Material și metode.** Literatura de specialitate națională și internațională în domeniul calității asistenței medicale de urgență acordate pacienților cu urgențe medico-chirurgicale la etapa DMU.

**Rezultate.** DMU reprezintă arii critice de prestare a serviciilor de urgență, asigurând un volum substanțial de asistență medicală înalt calificată populației. În perioada anilor 2013-2017 în DMU ale sectorului spitalicesc din RM numărul adresărilor a crescut de la 922799 la 983710, inclusiv pe motiv de urgență de la 666658 la 695452 vizite. Ponderea pacienților spitalizați în anul 2017 a constituit 61% (601129 pacienți), inclusiv 39% (382581 pacienți) au primit asistență medicală calificată, fiind redirecționați pentru tratament ambulator.

**Concluzii.** Asigurarea actului medical înalt calitativ în cadrul DMU, necesită transferul și implementarea practicilor medicale bazate pe dovezi și crearea și implementarea unui sistem al calității serviciilor prestate.

**Cuvinte cheie:** DMU, servicii de urgență, calitatea asistenței medicale.

## QUALITY MANAGEMENT IN EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE WITHIN EMERGENCY MEDICINE DEPARTMENT

**Serghei Mosnegutu**

(Scientific adviser: Gheorghe Ciobanu, PhD, prof., Chair of emergency medicine)

**Introduction.** The Department of Emergency Medicine (DEM) within a medical institution plays a fundamental role, functioning as a first medical care touchpoint where patients are being examined and treated/stabilized according to their state of health. A wide variety of cases are being managed in DEM no longer requiring hospitalization.

**Objective of the study.** Evaluating international and national experience providing emergency medical assistance quality within Department of Emergency Medicine.

**Material and methods.** National and international specialty literature in the field of high-quality emergency medical care rendered to patients with medical-surgical emergencies at DEM level.

**Results.** DEM embodies critical areas offering emergency services, assuring a substantial amount of high-quality health care to the population. Within the period 2013-2017 in DEM hospital area from Republic of Moldova the number of complaints increased from 922799 to 983710, inclusively on emergency basis from 666658 to 695452 visits. The share of patients hospitalized in 2017 constituted 61% (601129 patients), 39% (382581 patients) were subjected to qualified medical assistance, being redirected for ambulatory treatment.

**Conclusions.** Ensuring a high-quality medical act within DEM, entails the transfer and enforcement of evidence-based medical practices, the development and implementation of a quality system for the services provided.

**Key words:** DEM, emergency services, quality of health care.