



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



**DE CE A.N.M.C.S. + STANDARDIZARE + ACREDITARE =
ROMANIA
DESTINAȚIE PENTRU TURISMUL DE SĂNĂTATE?**



Dr. Sorin Gabriel UNGUREANU

Director general adjunct A.N.M.C.S.

Forumul internațional pentru turismul de sănătate Ediția a VIII a



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Definiția calității și dimensiunile calității

- Etimologic, cuvântul calitate provine din latinescul “qualitas”, care înseamnă fel de a fi.
- 1979 Deming definea calitatea ca „A face ceva corect, la timpul potrivit”
- 1980 Donabedian spunea „Calitatea îngrijirilor constă în aplicarea științei și tehnologiei medicale, astfel încât să crească beneficiile îngrijirilor fără a crește și riscurile”.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Standardul ISO 8402:1995, **calitatea este *ansamblul caracteristicilor unei entități, care îi conferă aptitudinea de a satisface nevoile exprimate sau implicite* – conform acestei definiții:**
- calitatea nu este exprimată printr-o singură caracteristică, ci printr-un ansamblu de caracteristici
- calitatea nu este de sine stătătoare, ea există numai în relație cu nevoile ~~clientilor~~ **beneficiarilor**
- calitatea este o variabilă continuă și nu discretă
- prin calitatea trebuie satisfăcute nu doar nevoile exprimate, ci și cele implicite



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Standardul ISO 8402:1995, **calitatea este *ansamblul caracteristicilor unei entități, care îi conferă aptitudinea de a satisface nevoile exprimate sau implicite***



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



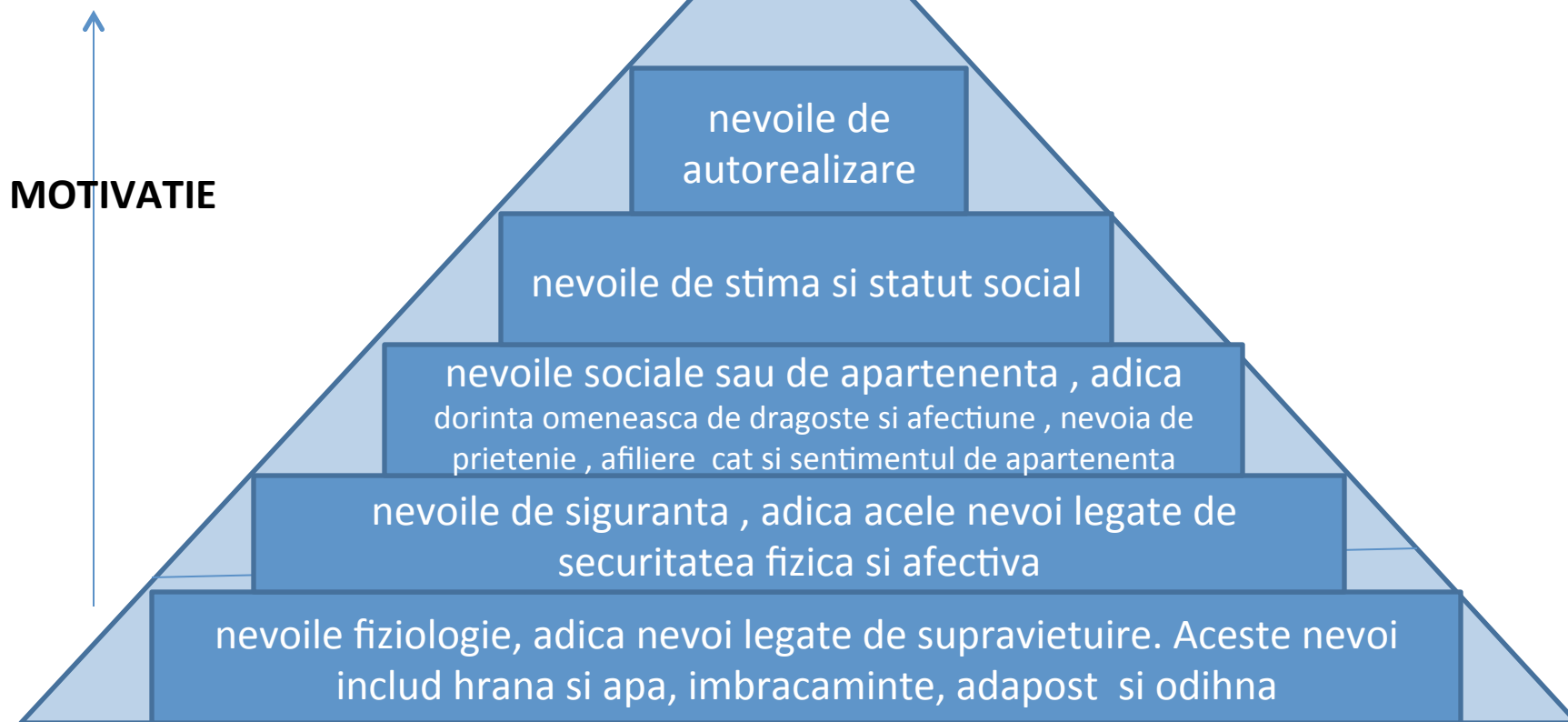
- **TEORIA IERARHIEI NEVOILOR**
- psihologul Abraham Maslow imparte necesitățile umane în cinci categorii , fiecare dintre ele implicând mai multe tipuri distincte.
- Teoria lui Maslow are la bază *două premise* și anume: oamenii sunt ființe motivate de *dorința de satisfacere a unor tipuri de nevoi*; aceste nevoi sunt aranjate pe o scară ierarhică piramidală , iar *satisfacerea lor este urmată în ordine ierarhică* , de la bază la vârf



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- **SATISFACTIE**





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- ***nevoile exprimate – vreau:***
 - ***Să mă simt bine! ACUM!!!!***
 - ***Să fiu sănătos!***
 - ***Să nu mă mai doară!***
 - ***Să mă coste cât mai puțin!***
 - ***Să fiu tratat într-o unitate sanitară acreditată de JCI???***
 - ***Să fiu operat cu robotul Da Vinci???***
 - ***Să mi se facă tomografie computerizată cu un aparat de ultimă generație????***



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- ***Nevoile implicite***

Dex – IMPLICIT - Care este inclus, conținut în altceva (fără a mai fi exprimat direct); care se înțelege de la sine.

- **identificate și exprimate prin drepturile pacientului:**

- dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale
- dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nici o discriminare.
- Dreptul pacientului la informația medicală
- Dreptul de a-și exprima voința cu privire la ceea ce urmează să i se facă
- Dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată

Legea nr. 46/2003, legea drepturilor pacientului



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Institutul de Medicină din SUA care definește calitatea ca fiind **“gradul în care serviciile de sănătate.. cresc probabilitatea unor rezultate dorite privind sănătatea și sunt în concordanță cu *cunoștințele profesionale curente*”** (Institute of Medicine, 2001).



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Calitatea îngrijirilor medicale (și îmbunătățirea acestora) se apreciază prin evaluarea instituției medicale, de către o entitate, separată și distinctă de instituția medicală, de obicei, non-guvernamentală în vederea determinării dacă aceasta îndeplinește un set de cerințe standard = acreditarea unităților sanitare

- *Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations*

ACREDITAREA = Procesul în care o entitate, separată și distinctă de instituția medicală, de obicei, non-guvernamentală, evaluează instituția medicală pentru a determina dacă aceasta îndeplinește un set de cerințe standard, conceput pentru a îmbunătăți calitatea îngrijirii medicale.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Acreditarea reprezintă procesul de validare a conformității caracteristicilor serviciilor de sănătate, efectuate de către unitățile sanitare, cu standardele de acreditare adoptate de către **Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate**, în urma căruia unitățile sanitare sunt clasificate pe categorii de acreditare pentru a conferi încredere în competența tehnico-profesională și organizatorică a acestora. Pentru a intra în procesul de evaluare în vederea acreditării se impune ca, în structura unităților sanitare, să existe o structură de management al calității serviciilor medicale. (*Legea nr.95/2006 –republicata, art.173, alin.2*)



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



STANDARDUL

- Nivelul de performanță *realizabil și măsurabil*, agreat de profesioniști și observabil de către ***populația căreia se adresează***. (Joint Commission of Accreditation of Health Care Organization)
- Standardul se materializează într-un *document de referință, folosit pe bază de voluntariat*, în afara unor circumstanțe în care el este impus.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Standardul nu spune cum trebuie realizate anumite lucruri, dar cere dovada că au fost realizate.
- Acreditarea nu atestă calitatea serviciilor, ci capacitatea spitalului de a asigura calitatea lor.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

Standardizarea



Pentru a transpune în realitate avantajele pe care și le propune, standardizarea trebuie să răspundă următoarelor **principii**:

- **simplificarea.** Standardizarea poate fi definită ca o continua transformare a cerințelor complexe ale unui proces în modele ușor de înțeles;
- **cooperarea.** Standardizarea este nu doar o activitate economică, ci și una socială; în consecință ar trebui să fie promovată prin cooperarea tuturor părților interesate, altfel spus realizarea unui standard ar trebui să se bazeze pe un consens general;
- **implementarea.** Standardele capătă importanță doar în momentul în care pot fi aplicate în activitatea practică;
- **selecția.** Standardele sunt valabile pentru o perioadă de timp și de aceea elementele lor componente trebuie selectate cu o atenție deosebită, astfel încât să nu afecteze aplicarea standardului în perioada respectivă;
- **revizuirea.** Activitățile economice și sociale sunt extrem de dinamice și de aceea și standardele care reglementează un anumit domeniu de activitate ar trebui revizuite periodic. Intervalele dintre revizuiuri depind de situația concretă existentă.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate A.N.M.C.S.

- Este principala instituție care elaborează, implementează și monitorizează ***respectarea standardelor*** de catre unitățile sanitare la nivel național. Acest lucru se realizează prin ***acreditarea unităților medicale***.
- sprijină unitățile medicale în vederea implementării acestor standarde, contribuind la creșterea încrederii în calitatea serviciilor medicale prestate atât ***din punct de vedere al pacientului național sau internațional***, cât și din punct de vedere al celorlalți agenți implicați (instituții de asigurări, organizații, medici etc.)



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

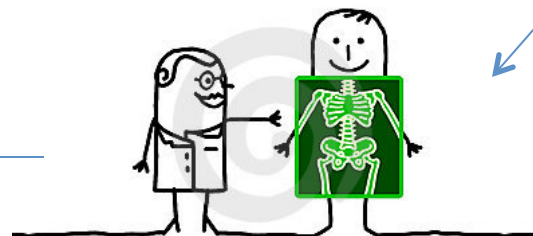
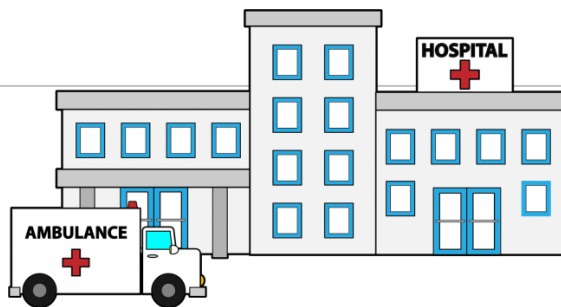


- A.N.M.C.S. a elaborat ***ediția II-a a standardelor de acreditare a spitalelor***, conform “*Liniilor directoare și principiilor ISQua pentru Dezvoltarea Standardelor de Îngrijiri de Sănătate și Îngrijiri Medico-Sociale*” (ISQua - Ediția 4-V1 1)
- **ISQua (*The International Society for Quality in Health Care*)**, “unicul organism internațional de acreditare a organismelor de acreditare în domeniul îngrijirilor de sănătate” (Introduction to the International Accreditation Programme - ISQua - REFERENCE NO: IAP- I -14/28.05.2014)



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

ANMCS

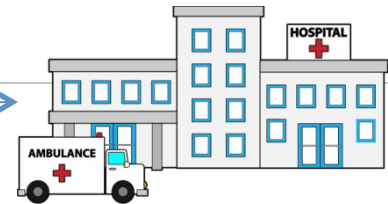


dreamstime.com

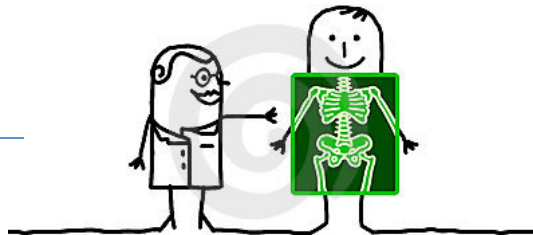




AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



English/Deutsch/
etc



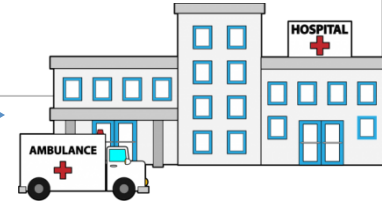
dreamstime.com



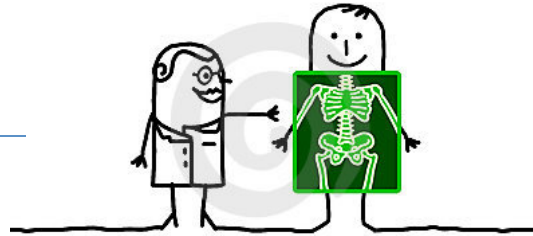


AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

ANMCS

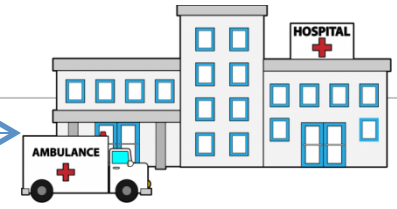


English
etc / اللغة العربية /

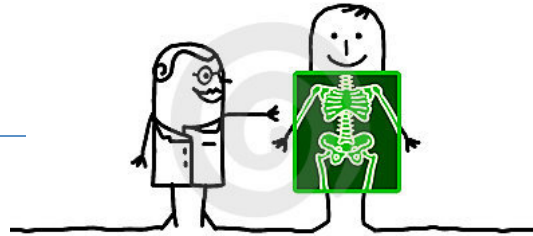




AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



English/Deutch/
اللغة العربية





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



VĂ MULȚUMESC !

