

**ASIGURAREA CALITĂȚII
ÎN SISTEMUL MEDICAL –
SURSĂ A CREDIBILITĂȚII
ȘI COMPETITIVITĂȚII ÎN
MEDIUL INTERNAȚIONAL.**

Dr. Vasile Cepoi

Secretar de stat - Președinte al
A.N.M.C.S.

FURNIZORII DE TURISM DE SĂNĂTATE

- Sunt organizații care intermediază relația între potențialii pacienți cu furnizorii de servicii medicale, de obicei , un spital sau o clinică.
 - pot oferi:
 - accesul la asistență medicală într-o altă țară,
 - managerul de caz pentru a asista pacienții cu probleme medicale pre- și post-călătorie.
 - continuitatea îngrijirilor după întoarcerea pacientului
- Acest tip de asistență medicală aduce în discuție o serie de probleme care nu apar atunci când un pacient stă în propria țară

SERVICII OFERITE DE FURNIZORUL DE TURISM DE SĂNĂTATE

- Unele și companii se specializează în anumite domenii de asistență medicală, cum ar fi:
 - Chirurgie plastică - cosmetică
 - Stomatologie
 - Transplant de organe și țesuturi
- altele oferă o gamă mai largă de specialități medicale.

SERVICII OFERITE DE FURNIZORUL DE TURISM DE SĂNĂTATE

- ◉ Procedeu tipic este după cum urmează:
 - pacientul care dorește tratament medical în altă țară contactează furnizorul de turism de sănătate, ("facilitator,,).
- ◉ Facilitatorul solicită pacientului:
 - Un set de date necesar evaluării inițiale a nevoii de servicii de sănătate :
 - un raport medical:
 - opinia medicului local,
 - istoricul medical,
 - poate solicita informații suplimentare, cum ar fi investigații imagistice rezultatele altor teste diagnostice
 - recomandă o consultație inițială la un specialist.

SERVICII OFERITE DE FURNIZORUL DE TURISM DE SĂNĂTATE

- Servicii oferite de operatorul de turism:
 - obținerea vizei (dacă este cazul)
 - asigură
 - alegerea medicului și a spitalului
 - planificarea preluării pacientului de spital
 - transportul (în condiții medicale adecvate, după caz, inclusiv în caz de deces)
 - cazarea, inclusiv a aparținătorilor
 - inclusiv traducerea,
 - managementul de caz

RISCURI

- Practica medicală în sănătate variază în întreaga lume,
- Acreditarea internațională a serviciilor de sănătate este relativ nouă.
- Din aceste motive, potențialii clienți se pot confrunta cu riscuri necunoscute legate de:
 - calitatea,
 - siguranța
 - etică medicală și drepturile omului

RISCURI CLINICE COMUNE ASISTENȚEI MEDICALE PENTRU TOȚI PACIENȚII

○ Riscuri determinate de:

- controlul inadecvat al infecțiilor asociate actului medical
- deficiențe în utilizarea medicamentelor
- deficiențe de execuție a actului chirurgical
- deficiențe în utilizarea aparaturii și tehnologiilor medicale „high-tech”
- deficiențe în stabilirea planului de îngrijiri etc.

**ABSENȚA UNUI SISTEM DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII**

RISCURI CLINICE SPECIFICE TURISMULUI DE SĂNĂTATE

- Riscuri legate de evaluarea inițială a nevoilor de sănătate a pacienților în țara de origine
 - lipsa datelor medicale suficiente pentru o corectă evaluare inițială având drept consecință o orientare a pacientului spre o unitate sanitară care nu are competențele necesare
- Riscuri legate de transport înainte și după îngrijirile medicale
 - asigurarea transportului medicalizat pentru pacienții care pot deveni critici
 - tromboze venoase profunde și embolie pulmonară etc.
- Riscuri epidemiologice
 - riscul contractării unei boli transmisibile

RISCURI CARE ȚIN DE LEGISLAȚIE, SPECIFICE TURISMULUI DE SĂNĂTATE

- absența unei politici adecvate pentru a trata în mod adecvat și corect plângerile făcute de pacienți nemulțumiți
 - în cazul în care apar probleme, pacienții, ale căror prejudicii care nu pot fi acoperite de o asigurare personală adecvată, ar putea fi în imposibilitatea de a solicita despăgubiri pe baza răspunderii civile

sau

- spitalele și / sau medicii pot fi în imposibilitatea de a plăti despăgubirile financiare acordate de o instanță la un pacient care a câștigat în instanță, din cauza că spitalului și / sau medicul nu posedă o asigurare corespunzătoare și / sau venituri suficiente.

RISCURI ETICE SPECIFICE TURISMULUI DE SĂNĂTATE

○ Pot exista probleme etice majore. De exemplu:

- achiziționarea ilegală de organe și țesuturi pentru transplant
- probleme etice, la nivel social, pentru țările în care este promovat:
 - de exemplu:
 - în India, politica de turism medical a dus la o aprofundare a inechităților deja existente în sistemul de sănătate.
 - în Thailanda, în 2008, sa afirmat că, "Medicii din Thailanda au devenit atât de ocupați cu străini care pacienții thailandeze sunt probleme cu obținerea de îngrijire".
 - în Singapore serviciile medicale „de clasă mondială”, sunt rezervate pentru pacienții străini. Singaporezii nu primesc îngrijire medicală de același nivel în spitalele publice

ALIANȚA MONDIALĂ PENTRU SIGURANȚA PACIENȚILOR

- A fost înființată în 2004, ca urmare a recunoașterii, de către OMS, diferențelor de practică medicală în întreaga lume
 - cu scopul de a aborda unitar problemele legate de calitatea îngrijirilor medicale într-o multitudine de destinații posibile la nivel mondial.
- Inițiativa este susținută de:
 - șefii și liderii agențiilor OMS,
 - cei care fac politici de sănătate,
 - reprezentanți ai grupurilor care sprijină pacienții din întreaga lume
- Obiectivele alianței:
 - siguranța pacienților,
 - controlul infecțiilor,
 - calitatea asistenței medicale

AGENDA OMS

- Include o serie de acțiuni cum ar fi:
 - elaborarea de standarde globale pentru politici și proceduri
 - promovarea politicilor și proceduri bazate pe dovezi
 - inițierea și încurajarea cercetării
 - promovarea recunoașterii internaționale în domeniul siguranței pacienților

CONCLUZIE

- Cerințele pacientului turist sunt legate de calitatea îngrijirilor medicale în condiții de siguranță confirmate prin acreditare / certificare:
 - adoptarea unor standarde și politici care să ofere cele mai bune de servicii de îngrijire pentru orice pacient, indiferent de destinație sau de procedura medicală.
- Pacienții sunt sfătuiți să se intereseze de existența acreditărilor și cerificărilor privind calitatea și siguranța serviciilor oferite

ACREDITAREA INTERNAȚIONALĂ

- In prezent, spitalele care furnizează servicii medicale de turism pot obține acreditare internațională :
 - de la un grup internațional independent cu reputație
 - JCI (Joint Commission International)
 - Canada Accreditation
 - de la un organism de acreditare național acreditat internațional de către ISQ-ua (The International Society for Quality in Health Care)

CONDIȚIILE INCREDERII IN SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE O UNITATE SANITARĂ

- ◉ Competența dovedită a unității sanitare
 - Profesioniști de performanță
 - ◉ Competență formală și experiență demonstrată
 - ◉ Dotări tehnice adecvate
 - ◉ Existența unui sistem de management la calitatea care asigură derularea proceselor de îngrijiri conform celor mai bune practici ale momentului
 - Respectarea principiilor binefacerii și a nondăunării
- ◉ Respectarea drepturilor fundamentale ale pacientului
 - Respectarea autonomiei
 - Asigurarea confidențialității
 - Condițiile hoteliere care să asigure dreptul la intimitate și confort al pacientului
- ◉ Asigurarea accesibilității la serviciile medicale de care pacientul are nevoie dar și la serviciile complementare și de suport
- ◉ Planificarea eficientă a intervențiilor
- ◉ Posibilitatea recuperării eventualelor prejudicii

ACREDITAREA

- Oferă acest nivel de încredere printr-un sistem complex de apreciere din exterior, având 3 mari obiective:
 - să ofere siguranță în legătură cu serviciile acreditate;
 - să ofere informații corecte, despre performanța serviciului acreditat, tuturor părților interesate inclusiv populației;
 - să stimuleze și să motiveze orientarea activității unităților sanitare și a practicienilor spre satisfacția pacienților
- confirmă faptul că unitatea sanitară îndeplinește condițiile de structură și de proces care asigură îndeplinirea misiunii declarate a unității sanitare

ACREDITAREA UITĂȚILOR SANITARE
CU PATURI DE CĂTRE A.N.M.C.S.
PRIN IMPLEMENTAREA EDIȚIE A II-A A
STANDARDELOR DE ACREDITARE

SCOPUL EDIȚIEI A II-A STANDARDELOR

- Dezvoltarea unui sistem de calitate centrat pe pacient
- Evitarea implementării unui sistem de management al calității birocratic și formal

REFERINȚA I - MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIEI

- Organizarea și dezvoltarea spitalului se face în funcție de resursele disponibile sau potențiale, de piața serviciilor de sănătate.
- Este asigurată nevoia de de profesioniști conform nivelului de competență și de complexitate a proceselor de asistență medicală și îngrijiri de sănătate desfășurate în spital.

REFERINȚA I - MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIEI

- Managementul financiar și administrativ asigură continuitatea asistenței medicale conform celor mai bune practici
- Sistemul informațional asigură o comunicare eficientă și eficientă internă și externă
- Managementul spitalului trebuie să se angajeze într-un proces de asigurare și îmbunătățire continuă a calității și siguranței pacientului

REFERINȚA 2 MANAGEMENTUL CLINIC

- Această referință are drept scop centrarea serviciilor de sănătate pe cunoașterea și satisfacerea nevoilor pacientului generate de starea de boală, în condiții de siguranță
 - Spitalul trebuie să aplice cele mai bune practici (eficace, eficiente și în condiții de siguranță pentru pacient):
 - în concordanță cu nevoile de sănătate ale acestuia, asigurându-i accesul și continuitatea la servicii medicale,
 - într-un mod care să permită trasabilitatea proceselor, printr-o documentare adecvată, nebirocratică și întocmită în timp real.

REFERINȚA 2 MANAGEMENTUL CLINIC

○ Obiectivele majore ale acestei referințe sunt:

- Definirea competenței spitalului și a complexității serviciilor disponibile, în funcție de capacitatea tehnico-materială și profesională;
- Limitarea actului medical la nivelul competențelor spitalului;
- Asigurarea calității serviciilor și siguranței pacientului prin monitorizarea continuă a rezultatelor asistenței medicale;

REFERINȚA 2 MANAGEMENTUL CLINIC

- Se urmărește să se determine, atât din partea echipei de management, cât și din partea profesioniștilor, un comportament responsabil în luarea deciziei de preluare în îngrijire a unui pacient.

REFERINȚA 3 ETICA MEDICALĂ ȘI DREPTURILE PACIENTULUI

- ◉ Spitalul promovează etica medicală în practica profesioniștilor
- ◉ Respectă dreptul la informare a pacientului
- ◉ Asigură participarea reală a pacientului la luarea deciziilor privind propria sănătate
- ◉ Asigură confidențialitate, siguranța și securitatea datelor

CERINȚE SPECIFICE TURISMULUI DE SĂNĂTATE

○ Accesul la informații privind:

- performanțele medicale
- tarifele
- condițiile hoteliere
- condițiile de planificare în vederea obținerii serviciilor medicale
- asigurarea transportului
- condiții pentru aparținători
- patenerii din domeniul turismului care asigură serviciile de suport și auxiliare
 - Certificarea calității serviciilor oferite de parteneri

CERINȚE SPECIFICE TURISMULUI DE SĂNĂTATE

○ Pentru turismul balnear

- Certificarea calităților curative ale factorilor naturali
- Existența măsurilor de protecție a factorilor naturali de cură și asigurarea unei exploatare raționale
- Existența serviciilor medicale complementare factorilor de cură pentru o abordare integrată a problemelor de sănătate și creșterea șanselor de reabilitare
- Existența serviciilor auxiliare pentru relaxare adaptate nevoilor tuturor categoriilor de pacienți inclusiv celor cu dizabilități

CERINȚE SPECIFICE TURISMULUI DE SĂNĂTATE

○ Pentru turismul medical

- Managementul de caz - colaborarea cu medicii din regiunea/țara din care provine pacientul și care se vor ocupa de monitorizarea acestuia ulterior intervențiilor medicale
- Evitarea riscurilor asociate transportului pacientului

CONCLUZII

- Pacientul turist este supus la riscuri suplimentare medicale și nemedicale
- Există o politică internațională de a conștientiza pacientul turist asupra riscurilor asociate și asupra nevoii de a alege pe baza de dovezi furnizorii de servicii
- Încrederea în calitatea și siguranța serviciilor oferite este de dată de acreditarea sau certificarea calității serviciilor
- În competiția internațională va fi decisiv managementul calității