Rolul managementului calității în dezvoltarea turismului de sănătate.

Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate

ANMCS

Obiective majore ale turismului de sănătate

- Obiective medicale
  - Creșterea calității servicilor de sănătate
    - Creșterea accesului pacienților la servicii medicale prin:
      - reducerea timpului de așteptare
      - eliminarea dificultăților birocratice și organizatorice
    - Creșterea calității vieții pacienților prin:
      - abordare integrată multidisciplinară care să asigure îngrijiri medicale complete
      - creșterea siguranței și încrederii în serviciile acordate
      - oferirea de servicii complementare
- Obietive economico-sociale
  - Maximizarea eficienței cheltuielilor destinate sănătății (publice și private) prin utilizarea maximă a capacităților de îngrijiri medicale de la nivel internațional
  - Dezvoltarea unei „industrii a turismului de sănătate” cu beneficii echitabil distribuite în piața serviciilor de sănătate

Pe plan internațional

- Turismul de sănătate urmărește să exporte servicii medicale de calitate în țările mai puțin dezvoltate
- Să crească accesibilitatea la serivicii medicale a pacienților din țările în care „listele de așteptare” se prelungesc pentru perioade în care șansele rezolvării problemelor de sănătate a pacienților înscriși pe aceste liste scad
- Să ofere o asistență medicală umanizată prin oferirea unor servicii complementare (de relaxare, de divertisment precum și facilități de acces la servicii medicale), care cresc calitatea vieții și schimbă percepția asupra stării de boală
- Introduce un factor nou de competiție între furnizorii de servicii medicale cu efecte benefice asupra îmbunătățirii calității
- Facilitează o „mișcare a banilor” cu efecte economice benefice, devenind o adevarată industrie

Politica la nivelul UE

- Directiva 24/2011 prevede:
  - Libera circulație a pacienților cu acoperirea, în condiții reglementate la nivelul fiecărei țări membre, a cheltuielilor generate de obținerea de îngrijiri medicale într-o altă țară din UE:
    - cu acoperirea parțială a cheltuililor pentru servicii care puteau fi acordate într-un timp optim țn țara de origine
    - cu acoperirea completă a cheltuielilor dacă nu puteau primi îngrijiri cu rezultate similare în țara de origine, cu condiția obținerii aprobării prealabile
  - Existența „Punctului național de contact” pentru informarea corectă și completă a pacienților cu privire la calitatea, siguranța, costurile și condițiile de accesare a serviciilor medicale din țara în care doresc să meargă
  - Dezvoltarea rețelelor europene de referință

Punctul național de contact (PNC)

- furnizează pacienţilor, la cerere, datele de contact ale punctelor naţionale de contact din alte state membre ale UE ;
- furnizează pacienților informaţii privind:
  - furnizorii de servicii medicale – **calitatea și siguranța** serviciilor
  - respectarea drepturilor pacienţilor,
  - procedurile referitoare la plângeri şi mecanismele pentru repararea daunelor, potrivit prevederilor legale în vigoare,
  - opţiunile juridice şi administrative disponibile pentru soluţionarea litigiilor, inclusiv în cazul unui prejudiciu rezultat în urma asistenţei medicale transfrontaliere;
- În România PNC este la CNAS

Rețelele europene de referință

- O parte din obiective:
  - să faciliteze îmbunătățirea diagnosticării și furnizării de asistență medicală de înaltă calitate, accesibilă și eficientă din punct de vedere al costurilor pentru toți pacienții în domenii medicale în care expertiza este rară;
  - să maximizeze utilizarea rentabilă a resurselor prin concentrarea acestora acolo unde sunt necesare;
  - să încurajeze **elaborarea unor criterii de referință în materie de calitate și de siguranță** și să acorde sprijin pentru dezvoltarea și răspândirea celor mai bune practici în cadrul și în exteriorul rețelei;

In România

- La nivel guvernamental:
  - Proiectul de dezvoltare și promovare a turismului de sănătate derulat împreună cu organizații private
  - Înființarea „punctului național de contact” la nivelul CNAS
  - Dezvoltarea activității de asigurare și îmbunătăție a calității CoNAS/ANMCS
- La nivel privat:
  - Asociația Română pentru Turism Medical
  - Clusterul regional balneoturistic „Transylvania”
  - Clusterul Medical “Sanatate Romania”

AUTORITATEA NAŢIONALĂ DE MANAGEMENT AL CALITĂŢII ÎN SĂNĂTATE

A.N.M.C.S.

CALITATEA

și

SIGURANȚA PACIENTULUI

CALITATEA

este o problemă a sistemului de îngrijiri de sănătate ?

CALITATEA
este o problemă a sistemului de îngrijiri de sănătate ?

- **PIEDERILE din sistemul de sănătate care determină creșterea costurilor sociale** :
  - Tehnologii și servicii medicale cu eficacitate redusă
  - Variații mari ale practicii și a rezultatelor în unitățile medicale
  - Acces inegal la servicii de sănătate
  - Timpul de așteptare pentru accesul la servicii medicale crescut
  - Insatisfacția pacienților față de serviciile primite

- **Ca urmare CALITATEA devine o PRIORITATE pentru** :
  - Pacienți
  - Furnizori de servicii medicale
  - Manageri
  - Terțul plătitor
  - Guvern

CALITATEA
văzută de actorii principali din sistem

- **Pacienţii**
  - Să primească îngrijirile necesare,conform drepturilor conferite de lege (şi mai mult), în cel mai scurt timp posibil, în cele mai bune condiţii şi cu cele mai mici costuri directe
- **Furnizorii de servicii**
  - Obţinerea unei cote mari din piaţă
  - Obţinerea unor venituri cât mai mari
- **Profesioniştii**
  - Accesul la cele mai moderne mijloace dianostice şi terapeutice
  - Obţinerea unor venituri cât mai mari
- **Terțul plătitor**
  - Să controleze costurile asigurând cel mai înalt grad de satisfacţie beneficiarilor
- **Guvernul**
  - Să atingă obectivele propuse prin politicile de sănătate care stau la baza programului de guvernare

LIPSA CALITĂȚII

duce la apariția efectelor adverse, uneori grave, fatale, asociate actului medical !

SIGURANȚA PACIENTULUI

problemă de sănătate publică

„ *Atunci când merg la un spital, cetățenii noștri se așteaptă să primească îngrijiri medicale sigure.*

Vestea bună *este că majoritatea statelor membre au instituit deja programe de siguranță a pacienților.*

Vestea proastă *este că, în ciuda acestor progrese, în instituțiile medicale continuă să se producă evenimente adverse, iar* ***siguranța pacienților este rareori inclusă în activitățile de formare a lucrătorilor din domeniul asistenței medicale****.*

Prin urmare, trebuie să continuăm eforturile în vederea ***garantării unui nivel mai ridicat de siguranță pentru cetățenii noștri în instituțiile medicale****.*”

Tonio Borg
Comisar European pentru Sănătate

De ce apar

ERORILE MEDICALE

ARGUMENTE

- **Dezvoltarea cunostințelor științifice și a tehnologiei** au dus la dezvoltarea unor sisteme de sănătate complexe, ce au permis depistarea și tratarea cu succes a afecțiunilor a milioane de persoane.

- Din păcate, odată cu efectele pozitive, complexitatea organizării și funcționării sistemelor de sănătate, aduce și **riscuri crescute pentru siguranța pacienților**, prin apariția evenimentelor adverse.
  - Acestea pot produce vătămarea fizică și psihică sau chiar moartea pacienților.
  - Se consideră că aproximativ unul din 10 pacienți suferă un asemenea accident în cursul îngrijirilor.
  - Personalul medical implicat este de asemenea afectat, suferind consecințe morale, administrative și juridice.
  - De aceea, toate țările fac eforturi majore pentru siguranța pacienților.
  - **Majoritatea evenimentelor adverse sunt evitabile**
    - pentru aceasta este necesară dezvoltarea și aplicarea unor instrumente specifice de prevenire a erorilor și reducere a afectării pacienților.

Epidemiologia erorilor medicale

- În Europa mor 110.000 de pacienți/an din cauza infecțiilor asociate actului medical (IAAM) la care se mai adaugă un număr de decese, nedeterminat, cauzate de alte erori medicale
- Între 8 și 12 % dintre pacienții admiși într-un spital din UE sunt, pe durata primirii îngrijirilor medicale, victime ale unor evenimente adverse precum IAAM
- Se cheltuiesc 5,4 miliarde de €/an numai pentru tratarea efectelor adverse generate de actul medical
- 53% dintre pacienți cred că siguranța pacientului este o problemă a sistemului sanitar și că pot avea de suferit de pe urma îngrijirilor medicale

(Sursa: Al doilea raport al Comisiei către Consiliu privind implementarea Recomandării 2009/C 151/01 a Consiliului)

Epidemiologia erorilor medicale

Datele de mai sus reprezintă „vârful aisbergului” deoarece nu există o metodologie de monitorizare a erorilor și a efectelor adverse asociate actului medical

RATA DE PRODUCERE A ERORILOR ESTE SUBESTIMATĂ

- multe dintre greselile comise nu au produs leziuni pentru că:
  - au fost **depistate la timp** ori
  - **pacientul a refuzat interventia** sau, pur si simplu...**a avut noroc**
  - în consecință nu există nici o preocupare de analiză a acestor situații pentru a lua măsuri de prevenție

Problemele naționale

- Insatisfacția populației cu privire la calitatea serviciilor medicale
- Frecvente acuze de erori medicale mediatizate
- Ineficiența cheltuielilor din sistem
- Accesul inegal al populației la servicii medicale, ca urmare a lipsei de preocupare a sistemului medical de a asigura continuitatea îngrijirilor de sănătate
  - Planificarea deficitară a consutațiilor și investigațiilor pentru monitorizarea evoluției bolilor
  - Lipsa de comunicare între diferitele niveluri de îngrijiri medicale (asistență primară, asistență de specialitate în ambulator, asistența spitalicească)
- Depistarea tardivă a bolilor cronice care au impact major asupra stării de sănătate etc.

Scop principal

Stimularea cresterii CALITĂȚII serviciilor medicale și SIGURANȚEI pacientului prin **PROCESUL DE STANDARDIZARE** și **EVALUARE** a calității serviciilor medicale furnizate

Implicarea în turismul de sănătate

Proiect - „România - destinație de încredere pentru turismul de sănătate”

Obiective :

1. dezvoltarea colaborării cu organismele internaționale de acreditare a serviciilor de sănătate pentru

elaborarea ediției a II-a a standardelor și **a noii proceduri** de evaluare-acreditare a spitalelor

urmărind o recunoașterea la internațional a acreditării efectuate de către ANMCS

2. obținerea consensului organizațiilor interesate privind standardelor de și acreditare

Obiective standardelor:

- trasabilitatea proceselor de acordare a serviciilor de îngrijiri pentru sănătate oferite pacienților în întreg sistemul sanitar ;

- urmărirea continuității calității îngrijirilor de sănătate oferite.

Nu trebuie să existe diferențe în privința calității și a siguranței serviciilor medicale

între diferitele categorii de servicii de îngrijiri pentru sănătate !

URMĂTOAREA ETAPĂ de ACREDITARE-REACREDITARE

2016 - 2020

Noua clasificare a categoriilor de acreditare a spitalelor

Noua metodologie de evaluare-acreditare

URMĂTOAREA ETAPĂ de ACREDITARE-REACREDITARE

2016 - 2020

Noua metodologie de evaluare-acreditare - AVANTAJE

- pentru unitățile sanitare - un contact mai îndelungat cu evaluatorii și cu personalul ANMCS

- pentru pacienți - posibilitatea de a accesa servicii medicale cunoscând calitatea asumată și siguranța serviciilor pe care furnizorii de servicii medicale le oferă

- pentru sistemul medical - îmbunătățirea imaginii, creșterea eficacității, eficienței și siguranței serviciilor medicale

PROGRAM NAȚIONAL DE STIMULARE A CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE

AUTORITATEA NAŢIONALĂ DE MANAGEMENT AL CALITĂŢII ÎN SĂNĂTATE

SCOP FINAL

Stimularea unităților sanitare pentru creșterea continuă a calității serviciilor medicale și a siguranței pacientului prin :

Standardizarea relațiilor funcționale pentru oferirea de servicii medicale de calitate de către fiecare furnizor de servicii medicale

Evaluarea calității sistemului în ansamblul său, a interrelaționării funcționale a componentelor care se evaluează-acreditează individual

Acreditarea

- este o metoda din ce in ce mai agreata de evaluare a calitatii serviciilor furnizate de o persoana sau de un grup.
- In cazul serviciilor de sanatate, acreditarea ofera un sistem complex de apreciere din exterior, avand 3 mari obiective:
  - **sa ofere siguranta** populatiei in legatura cu serviciile acreditate printr-un proces cuprinzator si o decizie corecta;
  - **sa ofere informatii corecte** despre performanta serviciului acreditat tuturor partilor interesate inclusiv populatiei;
  - **sa stimuleze si sa motiveze** organizatiile si pe practicieni in activitatea lor îndreptată spre satisfacția populatiei printr-o inalta calitate a serviciilor lor.
- Acreditarea este un program voluntar operat de catre o organizatie nonguvernamentala interesata de calitatea ingrijirilor oferite de catre institutiile medico-sanitare.

Principiile acreditării spitalelor

- Caracterul extern și independent al procedurii
- Cunoașterea concretă a activităților acreditate de către cei care efectuiază evaluarea – medici, asistenți medicali și specialiști în administrarea spitalelor
- Caracterul voluntar al demersului pentru spitalul care se angajează în această procedură
- Există două direcții ale procesului de acreditare:
  - Prima vizează gestionarea resurselor în sensul eficacității și eficienței:
    - Urmărește să existe organizare și proceduri aplicate sistemtic care să garanteze pacienților și angajaților servicii de calitate
  - A doua vizează calitatea tehnică a îngrijirilor
    - *managementul clinic* ptotocoale clinice, audit clinic, acțiuni corective, evaluarea practicii profesionale

Acreditarea CoNAS

- Vizează 2 mari aspecte
  - Managementul unității medicale
    - Referințele 1-5
  - Preluarea în îngrijire a pacientului
    - Referințele 6-11
- Cerințele care trebuie îndeplinite pentru acreditare sunt exprimate prin:
  - Indicatori calitativi - Da/Nu
  - Indicatori cantitativi
    - Valori absolute
    - Valori relative

- Acreditarea este o necesitate deoarece:
  - creste increderea in serviciile medicale;
  - stimuleaza imbunatatirea ingrijirii pacientului prin:
    - cresterea calitatii actului medical;
    - imbunatatirea inregistrarilor medicale;
    - eficientizarea actului medical;
    - restructurarea spitalului.
  - sprijina educarea personalului;
  - este solicitata de tertii platitori;
  - favorizeaza accesul pe piata asigurarilor (publice sau private);
  - stimulează preocuparea spitalelor pentru creșterea calității
  - permite ierarhizarea spitalelor pe criterii de calitate.

CONCLUZIE PESIMISTĂ

Dezvoltarea turismului de sănătate fără implementarea unui sistem de calitate = EȘEC!

CONCLUZIE OPTIMISTĂ

Dezvoltarea turismului de sănătate în cadrul unui sistem de calitate =

SUCCES!

AUTORITATEA NAŢIONALĂ DE MANAGEMENT AL CALITĂŢII ÎN SĂNĂTATE

A.N.M.C.S.

este partenera DUMNEAVOASTRĂ!