

**EVALUAREA CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE
ÎN SISTEMUL ASIGURĂRILOR
OBLIGATORII DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ**

Andrei PĂDURE, Tatiana NOVAC

CZU: 347.56:[349.3:368.9.06]

andrei.padure@usm.md

Tatiana.jurist@gmail.com

Actualitate. Viața și sănătatea omului sunt considerate valori sociale și juridice supreme, iar grija față de sănătatea populației devine un obiectiv de importanță primordială în politica oricărui stat [1]. O contribuție directă în ocrotirea acestor valori o are asistența medicală oportună și calitativă. În acest sens, Constituția Republicii Moldova [2] garantează fiecărui cetățean dreptul la ocrotirea sănătății, iar Legea ocrotirii sănătății [3] oferă cetățenilor posibilități egale în obținerea de asistență medicală oportună și calitativă. De fapt, unul dintre obiectivele principale ale sistemului sănătății constă în ameliorarea calității, în general, și a prestațiilor specifice, în special [4]. Din aceste raționamente, reglementarea drepturilor și obligațiilor personalului medical și ale pacientului, îmbunătățirea calității serviciilor medicale, dezvoltarea culturii juridice tuturor subiecților implicați în actul medical, realizarea dreptului cetățenilor la asistență medicală calitativă și oportună sunt probleme prioritare pentru societatea contemporană [5, 6, 7, 8].

Reformele politico-sociale și legislative din domeniul sănătății publice ce au avut loc în Republica Moldova după proclamarea independenței au schimbat radical viziunile și principiile de acordare a asistenței medicale, statutul medicului, relațiile lui cu pacientul care, în condițiile economiei de piață, au obținut un aspect economic. Toate aceste reforme au contribuit la creșterea interesului pacienților față de calitatea serviciilor medicale ce li sunt acordate, mai cu seamă în cazurile eșuării tratamentului și apariției diverselor complicații [9]. Drept rezultat, se constată o tendință de creștere continuă a numărului cazurilor de tragere a personalului medical la răspundere pentru activitatea sa profesională, ceea ce a determinat sporirea numărului de expertize medico-legale dispuse în scopul analizării calității serviciilor

de sănătate [8, 10 etc.], care în asemenea cazuri reprezintă proba principală cu suport științific [11, 12]. Conform datelor științifice, frecvența deficiențelor depistate în activitatea medicală este diferită și variază între 35 și 76% [10, 13].

Se cere de menționat că în Republica Moldova a fost realizat un studiu fundamental privind evaluarea calității serviciilor medicale în baza datelor medico-legale, însă acest studiu s-a axat doar pe analiza situației în specialitățile profilului chirurgical și a vizat o perioadă de studiu până în anul 2008 [14]. La moment, nu există studii naționale care să analizeze problematica protecției juridice a drepturilor pacientului în sistemul asigurărilor obligatorii de asistență medicală prin identificarea prejudiciilor aduse pacienților de către personalul medical din toate specialitățile medicale, precum și a cauzelor și condițiilor ce le-au generat.

Scop. Elaborarea unui instrument de evaluare a calității asistenței medicale întru identificarea deficiențelor medicale profesionale și sistematizarea condițiilor de apariție a lor.

Rezultate și discuții. La începutul anului 2020, a fost demarat proiectul „Protecția consolidată a drepturilor pacientului în sistemul asigurărilor obligatorii de asistență medicală”, selectat în cadrul concursului *Program de Stat 2020-2023*. Unul dintre obiectivele proiectului s-a focusat pe elaborarea unor instrumente naționale eficiente menite să faciliteze protecția consolidată a drepturilor pacientului și care, totodată, să corespundă paradigmei acquis-ului comunitar și să fie conforme cerințelor Acordului de asociere dintre RM și UE. Însă, pentru asigurarea protecției drepturilor pacientului, este necesară cunoașterea drepturilor lezate și a condițiilor în care personalul medical a comis abateri de la principiile acordării asistenței medicale. Astfel, este necesară elaborarea unui instrument pentru evaluarea calității asistenței medicale prin identificarea neajunsurilor medicale profesionale și a cauzelor ce le-au determinat. Drept surse de informații pot servi datele documentelor medicale incluse în rapoartele de expertiză medico-legală și concluziile acestora, întrucât anume expertiza medico-legală este una dintre importantele mijloace de probă operate de organele de urmărire penală în vederea demonstrării existenței

deficiențelor medicale și elucidării condițiilor de apariție a lor, care stau la baza probatoriului în toate infracțiunile ce vizează activitatea profesională medicală. Pentru sistematizarea acestui volum important de informații, devine necesară elaborarea unui chestionar care să permită obținerea unei imagini depline cu privire la calitatea asistenței medicale acordate pacienților prin constatarea existenței neajunsurilor admise în procesul prestării serviciilor medicale, identificarea spectrului acestora și a cauzelor ce le-au determinat. Din această perspectivă, chestionarul trebuie să permită includerea informațiilor generale, precum cele de identificare a cazului, greșelile admise, cauzele și condițiile apariției lor, consecințele actului medical defectuos și cauzalitatea dintre acțiunile personalului medical și complicațiile survenite. Fiecare element al chestionarului va trebui să permită acumularea întregii informații la caz necesare pentru analiza și procesarea statistico-matematică ulterioară a datelor. Elementele chestionarului ar putea fi analizate ca criterii atât fiecare în parte, cât și comparativ între ele, astfel încât să fie posibilă demonstrarea existenței relațiilor de dependență dintre acestea. Pentru o imagine retrospectivă de ansamblu și obținerea unor date statistice veridice și actuale, chestionarul va trebui aplicat pentru analiza constatărilor și expertizelor medico-legale privind evaluarea calității serviciilor medicale efectuate în perioada anilor 2010-2019. Cea mai potrivită platformă electronică pentru găzduirea chestionarului în vederea includerii și analizei datelor ar putea să o constituie sistemul de gestiune a bazelor de date Microsoft Office Access.

Concluzii. Evaluarea continuă a calității serviciilor medicale în sistemul asigurărilor obligatorii de asistență medicală este un proces managerial necesar pentru asigurarea drepturilor pacienților și ale personalului medical. Pentru realizarea acestui proces, este necesară elaborarea unui instrument de colectare a datelor privind deficiențele medicale admise și condițiile de apariție a lor. În calitate de un asemenea instrument poate servi un chestionar electronic pe platforma sistemului de gestiune a bazelor de date Microsoft Office Access.

Referințe:

1. Politica Națională de Sănătate a Republicii Moldova (2007-2021). În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 17.08.2007, nr. 127-130.

2. Constituția Republicii Moldova. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 18.08.1994, nr.1.
3. Legea ocrotirii sănătății (nr.411). În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 22.06.1995, nr.34.
4. TARTAGLIA, R., PICAZIO, T., FENYES, S. L'analisi degli errori in medicina: opportunita per migliorarsi o problema per possibili conseguenze giudiziarie? In: *Toscana medica*, 2005, nr.7, pp.56-59 ISSN 2611-9412.
5. APETRI, L. Satisfacția pacientului – reflectare a calității serviciilor de sănătate. În: *Sănătate publică, economie și management în medicină*, 2007, nr. 5 (20)/2007, pp. 69-73 ISSN 1729-8687.
6. CRASIUC, Iu., RUSSU, Gh. Calitatea serviciilor medicale. În: *Curierul medical*, 2003, nr.5, pp. 47-53 ISSN 2537-6373.
7. КАЗАРЯН, В.М. *Клиническое, медико-правовое и экспертное исследование профессиональных ошибок и неблагоприятных исходов в ургентной абдоминальной хирургии и меры их профилактики / Автореф. дисс. докт. мед. наук. Москва, 2008. 41 с.*
8. НИЗИЙ, А.В., ЮРТАЕВА, Е.А. Дефекты диагностики и лечения, выявленные в ЛПУ г. Находка за 2003-2005 гг. В: *Актуальные вопросы судебной медицины и экспертной практики*. Выпуск 12, часть 1. Новосибирск-Красноярск, 2007, сс. 41-44.
9. YAŪCI, N. The position of the physicians claimed with medical malpractice in Turkey. In: *The IIIrd Congress of the Balkan Academy of Forensic Sciences* (2-5 June 2005). Constanța, 2005, pp. 87-88.
10. КЛЕВНО, В.А., ЧЕРКАЛИНА, Е.Н., БУДЯКОВ, О.С. Судебно-медицинская экспертиза по материалам дела. В: *Актуальные вопросы судебной медицины и экспертной практики на современном этапе*. Москва, 2006, сс. 278-280.
11. DETTMAYER, R., EGL, M., MADEA, B. Medical malpractice charges in Germany – role of the forensic pathologist in the preliminary criminal proceeding. In: *J. Forensic Sci.*, 2005, no. 50(2), pp. 423-427 ISSN: 1556-4029.
12. JANESKA, B. et.al. Medicolegal expertises in malpractice cases. In: *The 4th Annual Meeting of the Balkan Academy of Forensic Sciences* (8-11 June 2006). Stara Zagora, 2006, p. 48.
13. ИСЛАМОВ, Ш.Э. Производство комиссионных судебно-медицинских экспертиз по профессиональным правонарушениям медицинских работников. В: *Материалы III съезда Государственной службы медицинских судебных экспертиз* (2-5 июня). Минск, 2009, сс. 88-89.

**Conferința științifică națională cu participare internațională
„Integrare prin cercetare și inovare”, USM, 10-11 noiembrie 2020**

14. PĂDURE, A. *Evaluarea medico-legală a deficiențelor din asistența medicală de profil chirurgical*. Chișinău: CEP Medicina, 2011. 141 p. ISBN 978-9975-913-55-3.

Această comunicare științifică a fost elaborată în cadrul Proiectului de Stat „Protecția consolidată a drepturilor pacientului în sistemul asigurărilor obligatorii de asistență medicală”, cifrul proiectului 20.80009.0807.30, realizat în cadrul Centrului Interuniversitar de Drept Medical al Institutului de Cercetare și Inovare, Universitatea de Stat din Moldova.