



ORDIN

nr. 19^e din 14.01.25

Cuprivire la aprobarea planului de control al calității serviciilor prestate

În scopul realizării prevederilor Hotărârii Guvernului nr.886 /2007Cu privire la aprobarea Politicii Naționale de Sănătate pentru anii 2007-2021, Hotărârii Guvernului nr.387 din 14.06.2023 Cu privire la aprobarea Strategiei Naționale de Sănătate „Sănătatea 2030”, ordinului Ministerului Sănătății nr. 915 din 11.11.2024 Cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale, ordinului Ministerului Sănătății nr.519 din 29.12.2008 Cu privire la sistemul de audit medical intern, în conformitate cu Regulamentului de organizare și funcționare al IMSP „Centrul Medicilor de Familie mun. Bălți”, aprobat prin ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova nr.701 din 14.06.2019 și coordonat prin Decizia Consiliului Municipal Bălți nr. 2/27 din 26.04.2019, cu modificările și adăugările ulterioare, întru asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității asistenței medicale acordate pacienților, evaluării și estimării sistematice a serviciilor medicale prestate, indicatorilor de baza al activității colaboratorilor și controlul calității serviciilor medicale prestate,

APROB:

1. Planul de control al calității serviciilor medicale prestate și evaluare a activității colaboratorilor în IMSP „CMF mun.Bălți” (anexa nr.1).

ORDON:

1. A stabili în instituție 5 nivele de control a calității sevicilor medicale prestate.
2. **Vicedirector Dumitru Grecov:**
 - 2.1. A monitoriza procesul de implementare a sistemului de management al calității serviciilor medicale prestate și evaluarea activității colaboratorilor.
3. **Șefelor Centrelor de Sănătate (CS)** (L. Novac, V. Ciobanu, N. Vatamaniuc, V. Corloteanu - Bocancea, S. Marco, L. Belaia), șefelor de secții (E. Antoci, V. Naval, S. Codrea-Ivanov, T. Reșchitor, V. Corcimaru), șefilor/șefelor de servicii (V. Aramă, V. Voicu, R. Alexandrova), asistentelor medicale de familie superioare (L. Berega, A. Batîr, R. Topalo, A. Gangea, L. Țapu, Z. Moscalu), asistentelor medicale de familie superioare de secții medicina de familie (L.Cebotari, T. Iovdii, I.Gaideic, C.Țigîrlaș, S.Chirpii, C. Ovanesov):
 - 3.1 A efectua controlul sistematic al procesului de îmbunătățire continuă al calității serviciilor medicale prestate cu evaluarea activității colaboratorului din

subordine.

3.2 A asigura implementarea protocoalelor clinice naționale instituționale și standardizate pentru medicii de familie.

3.3 A iniția și efectua sondaje în subdiviziuni privind gradul de satisfacție al pacienților.

3.4 A analiza reclamațiile și sugestiile directe ale pacienților cu întreprinderea măsurilor ce se impun pentru excluderea aspectelor negative care provoacă satisfacția redusă a pacienților.

3.5 A utiliza autoevaluarea și evaluarea de către colegi ca metodă de apreciere a calității asistenței medicale acordate populației cu determinarea managementului de îmbunătățire continuă a calității.

3.6 A evalua și prezenta, trimestrial, în secția informatică și statistică medicală rezultatele evaluării indicatorilor de activitate.

4. **Șeful/șefa Serviciului de Management al Calității serviciilor medicale, medic audit medical:**

4.1 Asigura implementarea planului de control și perfecționare al calității serviciilor medicale prestate.

4.2 A efectua controlul sistematic al calității serviciilor medicale legate de exercitarea obligațiilor de serviciu a personalului.

4.3 A prezenta informații periodice directorului cu propuneri concrete pentru ameliorarea situației.

5. **Medicilor de familie.**

5.1 A întreprinde activități concrete în asigurarea și îmbunătățirea calității asistenței medicale oferite beneficiarilor din raza teritoriului de deservire.

5.2 A evolua trimestrial indicatorii activității de bază și a prezenta informații în secția informatică și statistică medicală până la data de 03 a lunii următoare.

5.3 A implementa în activitate prevederile Protocoalelor clinice naționale, instituționale și standardizate pentru medicii de familie.

5.4 A efectua autoevaluarea pentru aprecierea calității asistenței medicale populației cu determinarea managementului de îmbunătățire continuă a calității serviciilor medicale prestate.

Controlul executării prezentului ordin se atribuie vicedirectorului Dumitru Grecov.

Director



The stamp is circular and contains the following text: 'INSTITUTUL NAȚIONAL DE ȘTIINȚĂ ȘI PRACTICĂ MEDICALĂ', 'CENTRUL MEDICILOR DE FAMILIE', 'MUNICIPIUL BUCUREȘTI', and 'REPUBLICA MOLDOVA'. The number '1003602150710' is also visible within the stamp's border.

Pavel Florea

Anexa nr.1

La ordinul nr. 19^e din 14.01.25



APROB:

Director IMSP „CMF mun. Bălți”

Pavel Florea

Planul

de control al calității serviciilor medicale prestate și evaluare a activității colaboratorilor în IMSP „CMF mun. Bălți,,

Nivelul	Forma	Metode	Termenul	Responsabili
I. Nivel Medic de familie, Asistent al medicului de familie, medic pediatru, medic cabinet de sănătate a reproducerii, medic laborant, felcer laborant, farmacist	1 .Autocontrol și autoevaluare	1.1 .Autoevaluarea; 1.2. Autoevaluarea zilnică a documentației medicale; 1.3.Evaluarea de către colegi; 1.4.Evaluarea lunară a principalilor indicatori de activitate.	Lunar Zilnic Lunar	Medic de familie, medic pediatru, medic cabinet de sănătate a reproducerii, asistenta medicului de familie, medic laborant, felcer laborant, farmacist.
II. Nivel Șefele CS Șefii secțiilor Șefii serviciilor	2.1. Analiza activității CS, a secției, a serviciului. 2.2 .Analiza cazurilor complicate, divergențe de diagnostic, depistare tardivă a patologiei. 2.3. Evaluarea implementării Protocoalelor clinice naționale, instituționale și standartizate pentru medicii de familie. 2.4. Chestionarea pentru obținerea opiniilor. 2.5. Identificarea deficiențelor sistemice. 2.6. Evaluarea indicatorilor calitativi ai performanței clinice a serviciilor. 2.7. Examinarea cazurilor de deces infantil și a	2.1. Autoevaluarea 2.2 .Evaluarea de către colegi. 2.3.Anchetarea beneficiarilor de servicii medicale. 2.4. Evaluarea fișelor medicale. 2.5. Chestionarea colaboratorilor. 2.6 .Evaluarea comună a cazurilor. 2.7.Evaluarea lunară a principalilor indicatori de activitate	Zilnic Lunar. Semestrial și la necesitate Lunar	Șefele CS Șefii secțiilor Șefii serviciilor.

	persoanelor cu vârstă aptă de muncă. 2.8 Identificarea deficiențelor sistemice.			
III. Nivel Serviciul de Management al Calității serviciilor medicale inclusiv cu medic audit medical, Comitetul de Bioetică, Comitetul Formularului Farmacoterapeutic.	3.1 Monitorizarea și evaluarea periodică a serviciilor medicale. 3.2 Evaluarea satisfacției pacienților. 3.3 Analiza opiniilor, sugestiilor și comentariilor colaboratorilor. 3.4 Monitorizarea respectării standardelor de evaluare și acreditare. 3.5 Efectuarea sondajelor. 3.6 Evaluarea de către colegi.	3.1 Autoevaluarea 3.2 Evaluarea de către colegi. 3.3 Anchetarea beneficiarilor de servicii medicale. 3.4 Evaluarea fișelor medicale. 3.5 Chestionarea colaboratorilor. 3.6 Evaluarea comuna a cazurilor. 3.7 Analiza corectitudinii prescrierii medicamentelor. 3.8 Analiza cazurilor excepționale și efectuarea investigațiilor. 3.9 Monitorizarea indicatorilor calității serviciilor medicale. 3.10 Efectuarea analizei reclamațiilor și sugestiilor pacienților. 3.11 Analiza practicilor interne de evaluare a calității serviciilor medicale. 3.12 Comunicarea directă cu personalul.	Conform planului și la necesitate	Șeful/șefa Serviciului de Management al Calității serviciilor medicale, Medic audit medical
IV. Nivel Director Vicedirector	4.1 Analiza indicatorilor de bază a activității 4.2 Analiza cazurilor complicate, divergențe de diagnostic, depistare tardivă a patologiei. 4.3 Evaluarea implementării Protocoalelor clinice naționale, instituționale și standardizate pentru medicii de familie.	4.1 Anchetarea beneficiarilor de servicii medicale. 4.2 Evaluarea fișelor medicale. 4.3 Chestionarea colaboratorilor. 4.4 Evaluarea comună a cazurilor. 4.5 Analiza rețetelor privind corectitudinea prescrierii medicamentelor. 4.6 Analiza cazurilor excepționale și efectuarea investigațiilor. 4.7 Monitorizarea indicatorilor calității serviciilor medicale.	Semestrial Periodic Periodic La necesitate Periodic La necesitate Trimestrial	Director Vicedirector

	<p>4.4 Chestionarea pentru obținerea opiniilor din mai multe surse.</p> <p>4.5 Identificarea deficiențelor sistemice.</p> <p>4.6 Evaluarea indiciilor calitativi ai performanței clinice a serviciilor.</p> <p>4.7 Examinarea cazurilor de deces infantil și a persoanelor vârstă aptă de muncă.</p>	<p>4.8 Efectuarea analizei reclamațiilor și sugestiilor pacienților.</p> <p>4.9 Analiza practicilor interne de evaluare a calității serviciilor medicale.</p> <p>4.10 Comunicarea directă cu personalul.</p>	<p>La parvenire</p> <p>Semestrial</p> <p>periodic</p>	
<p>V. Nivel Organele ierarhic superioare</p>	<p>5.1. Evaluarea performanței calității obținute.</p> <p>5.2. Compararea calității oferite cu scopuri stabilite.</p> <p>5.3. Compararea rezultatelor obținute cu standardele aprobate și acceptate.</p> <p>5.4. Evaluarea normativă.</p> <p>5.5. Evaluarea documentației.</p>	<p>5.1. Evaluarea gradului de respectare a standardelor aprobate.</p> <p>5.2. Analiza bazei de date furnizate.</p> <p>5.3. Evaluarea influenței serviciilor asupra stării de sănătate.</p> <p>5.4. Evaluarea satisfacției beneficiarilor de servicii medicale.</p>	<p>Conform planului</p>	<p>MS</p> <p>CNEAS</p> <p>AT CNAM</p> <p>Direcția Sănătate</p>

Vicedirector

Dumitru Grecov