

# Implementarea sistemului de calitate in medicina de familie – experienta Retelei de Sanatate REGINA MARIA

dr. Catalina Puscasu - medic de familie  
Regina Maria Sun Plaza

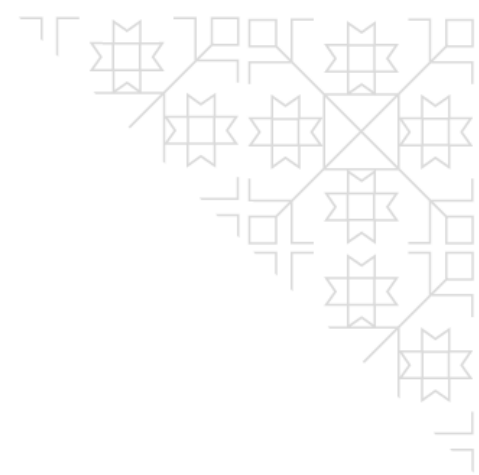




In cadrul Retelei de Sanatate Regina Maria, calitatea actului medical a fost intotdeauna pe primul loc, iar focusul a fost si este in continuare pe satisfactia pacientului .

Medicina de familie, ca parte importanta a Primary Care , este primul pilon de interfata cu pacientul, in cadrul clinicilor din Bucuresti activand 16 medici de familie in grija carora se afla un nr de peste 27.200 pacienti inscrisi pe listele de capitate.

## OBIECTIVE GENERALE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE in Medicina de Familie :



1. Creșterea eficacității prevenției primare și secundare
2. Asigurarea unui management integrat, interdisciplinar, al cazului prin armonizarea colaborării dintre cele trei nivele de asistență medicală:
  - asistența medicală primară
  - asistența medicală de specialitate din ambulator
  - asistența medicală din spital
3. Creșterea accesului la servicii de sănătate
4. Identificarea disfuncționalităților manageriale la nivel unităților sanitare generate de reglementările sistemului sanitar și elaborarea recomandărilor de remediere a acestora.

## OBIECTIVE SPECIFICE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE PENTRU Medicina de Familie

1. Prevenția bolilor cronice
2. Cunoașterea expunerii la factori de risc exogeni și endogeni a persoanelor înscrise pe listă
3. Plan de măsuri, individualizat, pentru limitarea expunerii și a consecințelor expunerii la factorii de risc și a identificării primelor manifestări biologice determinate de aceștia
4. Prevenția bolilor infecțioase transmisibile
5. Depistarea și supravegherea focarelor cu risc infecțios
6. Asigurarea Imunizării
7. Asigurarea calității asistenței medicale a mamei și copilului
8. Preluarea în monitorizare a gravidelor în primul trimestru de sarcină
9. Asigurarea accesului la asistența medicală de specialitate

## OBIECTIVE GENERALE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE in Medicina de Familie :

### 1. Creșterea eficacității prevenției primare și secundare

#### a. Cunoașterea expunerii la factori de risc a persoanelor aflate în grija medicului de familie și adoptarea de măsuri de prevenție :

- pacientul este in centrul atentiei la Regina Maria
- medicul de familie integreaza toate informatiile necesare pentru a asigura un act medical de calitate si in siguranta pentru pacient
- acces la toate informatiile medicale ale pacientului
- medicul de familie este cel dintai profesionist in domeniul sanatatii catre care se indreapta pacientii.

OBIECTIVE GENERALE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE in Medicina de Familie :

1. Creșterea eficacității prevenției primare și secundare

b. Depistarea precoce a modificărilor patologice, determinate de expunerea la factori de risc :

- Sistemul informatic integrat existent la nivelul rețelei permite medicilor sa aiba acces la datele medicale ale pacientului
- Existenta unui sistem de alerta prin care se atentioneaza medicul de familie asupra unor analize care pot pune viata pacientului in pericol, sau modificari ale investigatiilor recomandate ce necesita interventie medicala rapida.
- prin platforma electronica „Contul meu” datele medicale sunt disponibile pacientilor

OBIECTIVE GENERALE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE in Medicina de Familie :

2. Asigurarea unui management integrat, interdisciplinar, al cazului prin armonizarea colaborării dintre cele trei nivele de asistență medicală, respectiv asistența medicală primară, asistența medicală de specialitate din ambulator și asistența medicală din spital

- rețea de 16 medici de familie cu praxisuri ce totalizează un număr de 27200 pacienți
- o rețetă de medici generalisti
- un număr de 52 medici specialiti aflatii in relatie contractuala cu CAS in cadrul policlinicilor RM Bucuresti
- efectuarea investigatiilor si procedurilor decontate de CAS
- contract cu casa de asigurari de spitalizare in toate cele 3 spitale din Bucuresti .

Asadar putem spune ca in cadrul Retelei Regina Maria medicul de familie poate urmări evoluția pacienților săi în orice moment , fara costuri suplimentare ale investigatiilor si consultatiilor decontate de CAS

## OBIECTIVE GENERALE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE in Medicina de Familie :

### 3. Creșterea accesului la servicii de sănătate prin:

#### a. Îmbunătățirea comunicării dintre profesioniști :

- program de training al fiecarui medic care intra in contract cu casa de asigurari
- intalniri trimestriale ale medicilor de familie
  - sedintele de clinica lunare
- conferinte si cursuri pentru educatie medicala continua a medicului prin Clubul Regal al Medicilor



## OBIECTIVE GENERALE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE in Medicina de Familie :

### 3. Creșterea accesului la servicii de sănătate prin:

#### b. Asigurarea traseului clinic al pacientului :

pacientul este programat prin call center sau in receptiile clinicilor Regina Maria , se prezinta la consult la medicul de familie , apoi , in urma consultului primeste indicatii de tratament , sau, dupa caz de investigatii.

Cu recomandarile primite de la medicul de familie se poate intoarce in receptie unde este ajutat si programat pentru investigatii sau consulturi de specialitate.

In final, revine la medicul de familie , care , poate urmari in fisa electronica a pacientului tot traseul acestuia.

#### c. Respectarea nivelelor de competență profesională :

Este foarte importanta in cadrul clinicilor noastre , fiind parte a protocoalelor de siguranta a pacientului. In acelasi timp, medicii care doresc competente suplimentare sunt sprijiniti in obtinerea acestora

OBIECTIVE GENERALE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE in Medicina de Familie :

4. Identificarea disfuncționalităților manageriale la nivel unităților sanitare generate de reglementările sistemului sanitar și elaborarea recomandărilor de remediere a acestora.

Orice modificare legislativa este semnalata de Departamentul Juridic sau Departamentul de legatura cu autoritatile , si , se dispune adaptarea protocoalelor existente la aceste modificari in asa fel incat deciziile manageriale sa nu intre in conflict cu legislatia in vigoare

## OBIECTIVE SPECIFICE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE PENTRU Medicina de Familie

### 1. Prevenția bolilor cronice :

In acest moment se face de catre fiecare medic de familie conform prevederilor Contractului Cadru cu CAS , dar se va implementa la nivelul companiei, un plan general de preventie a bolilor cronice

### 2. Cunoașterea expunerii la factori de risc exogeni și endogeni a persoanelor înscrise pe listă :

- identificarea si notarea in fisa electronica a factorilor de risc
- reactualizarea lor in platforma electronica ori de cate ori este nevoie

### 3. Plan de măsuri, individualizat, pentru limitarea expunerii și a consecințelor expunerii la factorii de risc și a identificării primelor manifestări biologice determinate de aceștia :

Se elaboreaza de fiecare medic de familie in functie de nevoile pacientului , se discuta cu pacientul si , in acord cu acesta , se pune in aplicare , urmarindu-se parametrii clinico-biologici setati

## OBIECTIVE SPECIFICE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE PENTRU Medicina de Familie

### 4. Prevenția bolilor infecțioase transmisibile :

- identificarea riscurilor individuale,
  - programe de prevenție ce se desfășoară la nivelul companiei : programe de educație sanitară, programe de vaccinare antigripală
  - articole medicale publicate pe site-ul companiei ce au ca subiect prevenția bolilor infecțioase transmisibile
  - programul „ mainilor curate”
  - pachete de investigații preventive pentru intrarea în colectivitate a copiilor

### 5. Depistarea și supravegherea focarelor cu risc infecțios :

Se face individual la nivelul fiecărui medic de familie, precum și la nivelul companiei, prin colaborarea cu departamentul de Medicina Muncii

### 6. Asigurarea Imunizării :

- vaccinare cu vaccinuri distribuite prin Direcția de Sănătate Publică
  - Vaccinări diferite pentru adulți și copii
  - Vaccinare pentru călătorii în zone cu risc epidemiologic

## OBIECTIVE SPECIFICE ALE STANDARDELOR DE ACREDITARE PENTRU Medicina de Familie

### 7. Asigurarea calității asistenței medicale a mamei și copilului :

Se face prin monitorizări periodice și protocoale specifice

### 8. Preluarea în monitorizare a gravidelor în primul trimestru de sarcină :

- încrederea pacienților în medicul de familie este cel mai important factor care determină gravida în primul trimestru să ajungă la medicul de familie

- o foarte bună colaborare între medicii ginecologi și medicii de familie în cadrul Rețelei de Sănătate Regina Maria

### 9. Asigurarea accesului la asistența medicală de specialitate :

programare facilă prin – recepțiile clinicilor

- call center
- aplicație telefonie mobilă/cerere online

## Ce obiective de viitor avem ?

- Elaborarea unor protocoale de urmarire a bolilor cronice conforme cu protocoalele existente pe site-ul MS
- Elaborarea protocoalelor de diagnostic si tratament pentru cele mai frecvente boli intalnite la cabinetul medicului de familie
- Intarirea colaborarii interdisciplinare prin sedintele de clinica lunare prin prezentari de cazuri ale medicilor de familie
- Cresterea calitatii actului medical al medicului de familie prin sustinerea pregatirii continue a acestuia

Va multumesc !



**REGINA MARIA**  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE



[www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro)  
Call Center: 021 9268