MANAGEMENTUL SERVICIILOR MEDICALE PRIVATE ÎN RAPORT CU COMPONENTELE SISTEMULUI INFORMAȚIONAL CONTABIL

MANAGEMENT OF PRIVATE HEALTHCARE SERVICES, CONSIDERING THE COMPONENTS OF ACCOUNTING IT SYSTEMS

Maria BOGOI, ORCID: 0000-0003-3393-104X
Universitatea de Stat din Moldova

CZU: 005:614.1:657.1
e-mail: tinevschi@mail.ru

Managementul serviciilor medicale private în raport cu componentele sistemului informațional contabil, este o parte componentă a organizării instituției medicale, iar pentru studierea acesteia sunt necesare atât cunoștințele generale în domeniul managementului, cât și înțelegerea unor noțiuni, concepte și abordări specifice.

Scopul serviciilor medicale private este de a asigura ca regiunea sa fie organizată, administrată și susținută în conformitate cu principiile stabilite de Strategia Globală pentru Sănătate tuturor: și anume, echitate, accesibilitate, accent pe promovare și prevenire, dezvoltarea comunității, descentralizarea, integrarea programelor de sănătate și coordonare diferitelor condiții medicale. O abordare bazată pe îngrijirea sănătății ce pune accentul atât pe populație cât și pe individ este un mijloc de a obține acest lucru.

Sistemul de management, orientat spre calitate, reprezintă premisa fundamentală a sistemelor actuale de management, orientate spre soluționarea eficientă a problemelor, verificarea rezultatelor și dezvoltarea planurilor de acțiune, într-un proces dinamic de adaptare la mediul extern și intern.

Managementul unităților sanitare constă în studierea proceselor și relațiilor de management din cadrul unei unități medicale, în vederea descoperirii legislațiilor și principiilor ce le guvernează și a conceperii de noi sisteme, metode, tehnici și modalități de conducere care să asigure obținerea și creșterea competitivității. Esența științei managementului o reprezintă studiul relațiilor și proceselor de management [1].

Procesul de management într-o unitate sanitară constă în ansamblul fazelor prin care se determină obiectivele acestuia, resursele și procesele de muncă necesare realizării și executării acestora, prin care se înregistrează și controlează munca personalului, folosind un ansamblu de metode și tehnici în vederea îndeplinirii eficiente a rațiunilor ce au determinat înființarea unității respective.

Procesele de execuție – din punct de vedere cantitativ, se caracterizează prin faptul ca forța de muncă fie că acționează asupra obiectelor muncii prin intermediul mijloacelor de muncă, asigură o serie de servicii corespunzătoare naturii proceselor de muncă implicate și obiectivelor previzionate.

Procesele de management – se caracterizează prin aceea ca o parte din forța de muncă acționează asupra celeilalte părți, a majorității resurselor umane, în vederea realizării unei eficiențe cât mai ridicate, având caracter preponderent multilateral.

Relațiile de management pot fi definite ca raporturile ce se stabilesc între componentele unei organizații și între acestea și componentele altor sisteme, în procesele previzionării, coordonării, antrenării și control-evaluării activităților unității [3].

Procesul de management se poate partaja, având în vedere natura sarcinilor implicate de desfășurarea lui și modul de realizare, în cinci funcții: previziune, organizare, coordonare, antrenare, control-evaluare.

Exercitarea funcțiilor și relațiilor de management la nivelul unei unități sanitare se realizează prin sistemul de management.

✓ **Subsistemul decizional** constă în ansamblul deciziilor adoptate și aplicate în unitatea sanitară. Componența esențială a sistemului decizional o reprezintă *decizia de conducere sau de management* prin care desemnăm cursul de acțiune ales în vederea îndeplinirii unui obiectiv, ce are implicații directe asupra a cel puțin unei alte persoane, influențând compartimentul și acțiunile.

✓ **Subsistemul informațional** cuprinde totalitatea datelor, informațiilor circuitelor informaționale, fluxurilor informaționale, procedurilor și mijloacelor de tratare a informațiilor existente, care au ca scop asigurarea suportului informațional necesar previzionării și îndeplinirii obiectivelor [5].

Orice sistem informațional îndeplinește următoarele funcții: decizionare, operațională și de documentare.

Sistemul de management al unei unități sanitare poate fi definit ca ansamblul elementelor cu caracter decizional, organizatoric, informational, motivational etc. din cadrul unității sanitare, prin intermediul căreia se exercită ansamblul proceselor și relațiilor de management, în vederea obținerii unei eficacități și eficiențe cât mai mari.

Sistemul de management cuprinde mai multe component, și anume:

- Subsistemul metodologic;
- Subsistemul decizional;
- Subsistemul informațional;
- Subsistemul organizatoric.

Sistemul informaţional al managementului poate fi definit ca sistem manual sau computerizat, proiectat şi aplicat cu scopul de a le oferi managerilor de la toate nivelurile şi funcţiile informaţiile parvenite din sursele interne şi externe ale organizaţiei, pentru comunicarea şi utilizarea acestora în adoptarea de decizii eficiente în activităţile de previziune, organizare, coordonare şi control, conform competenţelor specifice [4].

Definirea ***sistemului informaţional*** conform unei sau altei teorii, al unui sau altui domeniu poate să ducă la omiterea unor caracteristici ale sale, la o îngustare a sensului sistemului informaţional.

O altă definiţie determină **sistemul informaţional** ca *un set de elemente sau echipamente interconectate ce colectează (prin intrare), manipulează, stochează (prin pro-*

cesare) şi repartizează (prin ieşire) date şi informaţii tot aşa de bine ca şi un mecanism cu reacţie inversă (Fig. 1).

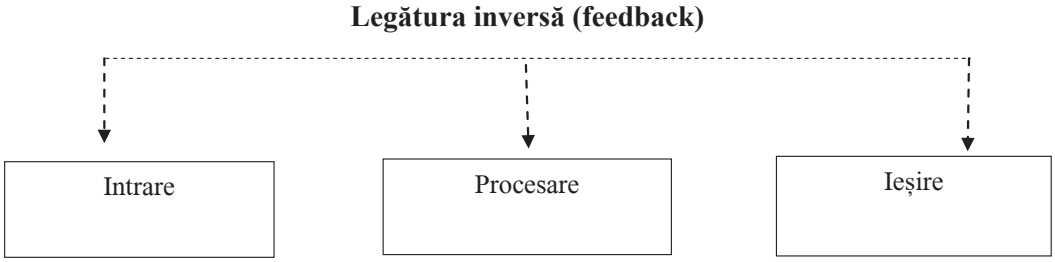


Fig.1. Componentele unui sistem informațional

Un alt punct de vedere în definirea sistemului informaţional este cel al managementului, activitate care îl foloseşte cel mai mult şi pentru care este indispensabil.

Imaginea din Figura 2 ilustrează de ce e necesar să definim termenul *sistem informaţional* din punctul de vedere al procesului de management alături de noţiunile *tehnologie, informaţională* şi *management* [4].

Sistemele informaţionale *sunt acele sisteme care utilizează tehnologii informaţionale pentru colectarea, transmiterea, stocarea, regăsirea, manipularea, vizualizarea informaţiei*, folosite în unul sau mai multe procese de management.



Fig.2. Sistemul informaţional și tehnologiile informaționale în contextul managementului

În mod general, un sistem este un ansamblu de elemente conectate între ele, care formează un întreg, iar sistemul informaţional este definit ca fiind un „ansamblu de procedee, şi mijloace de colectare, prelucrare şi transmitere a informaţiei necesare procesului de conducere a întreprinderilor, instituţiilor, ministerelor etc.”.

Informaţia este o „comunicare, veste, ştire care pune pe cineva la curent cu o situaţie”şi constituie o „reprezentare simbolică asupra unor entităţi din realitate” . Aceasta prezintă caracter de noutate pentru receptori, fiind reprezentată de elemente noi, în raport cu cunoştinţele prealabile, ce sunt cuprinse în semnificaţia unui simbol sau a unui grup de simboluri: text scris, mesaj vorbit etc.

Informaţiile se obţin pe baza datelor, acestea din urmă fiind reprezentate prin diferite cuvinte, propoziţii, cifre, semne, imagini, culori. Suportul material al datelor îl constituie purtătorii de date (documente, diverse registre, şi cei tehnici: benzi, dischete, CD-uri etc.), care au calitatea de a conserva, stoca şi restitui datele.

Volumul de informaţii aflat în curs de transfer între două entităţi active din cadrul unui sistem informaţional reprezintă un flux informaţional; orice astfel de flux se caracterizează prin direcţie, sens şi conţinut. Direcţia fluxului informaţional este reprezentată de canalul informaţional, respectiv mediul de comunicare existent în mod potenţial între două staţii informaţionale, sensul fluxului informaţional indică orientarea lui de la entitatea-sursă către entitatea-receptoare, iar conţinutul poate fi reprezentat de mesaje, indicatori sau documente vehiculate.

Conducerea oricărei unităţi presupune adoptarea de către echipa managerială a unei multitudini de decizii cu privire la activitatea curentă, previzională, de investiţii etc. Pentru luarea de decizii, decidenţii au nevoie de informaţii, cu ajutorul cărora să-şi fundamenteze opţiunea lor [5]. Managementul unităţii, indiferent de obiectul de activitate, se bazează pe informaţii, care după zona de provenienţă se împart în informaţii interne (furnizate din interiorul unităţii) şi informaţii externe (colectate din exteriorul unităţii).

Întrucât prezintă utilitate ca resursă, iar pentru obţinerea sa presupune efort uman şi cheltuieli, informaţia devine obiect al economiei sub forma bunurilor informaţionale. Faţă de categoria bunurilor corporale, cele informaţionale prezintă următoarele particularităţi distinctive: costuri înalte pentru producere, dar relativ reduse pentru înregistrare şi reproducere; caracterul perisabil, supuse rapidei uzuri morale; consum nedistructiv, multiplicare prin diseminare, deţinătorii iniţiali nefiind deposedaţi de utilitatea transferată altor subiecţi receptori.

Informaţiile care, prin conţinutul şi modul lor de organizare şi regăsire, prezintă utilitate și disponibilitate pentru folosirea lor de către factorul uman în scopuri de cunoaştere, decizie sau acţiune dau conţinut resurselor informaţionale. Constituirea şi utilizarea resurselor informaţionale pot fi considerate la nivel de organizaţie, de sector economic, de economie naţională, precum şi la scară internaţională. La nivelul firmelor de afaceri, resursele informaţionale reprezintă o sursă majoră de avantaj concurenţial, care devine activă în funcţie de abilitatea cu care aceste resurse sunt gestionate pentru promovarea obiectivelor strategice urmărite. „În ansamblul unui sistem cu resurse epuizabile, informaţia, continuu regenerabilă, tinde să devină resursa cea mai importantă”.

Pentru ca informaţia să devină aptă pentru utilizare, aceasta trebuie să îndeplinească condiţiile de autenticitate în reprezentarea realităţii, exactitate a fixării aspectelor ei cuantificabile şi oportunitate a disponibilizării sale în locul şi la momentul cerut.

În funcţie de obiectul de reflectare şi de destinaţia atribuită de către utilizatori, informaţia poate fi de natură economică, ştiinţifică, tehnică, social-politică etc. Dacă mesajul comunicat se referă la activităţi economico-financiare, atunci avem de-a face cu o informaţie economică [4].

Operând cu informaţii, ca şi materie primă, contabilitatea este văzută ca fiind „o tehnică de ordin cantitativ, de colectare, prelucrare şi analiză a informaţiilor privind fluxurile economice din activitatea unei întreprinderi” . Privită ca şi activitate specializată în măsurarea, evaluarea, cunoaşterea, gestiunea şi controlul activelor, datoriilor şi capitalurilor proprii, precum şi a rezultatelor obţinute, contabilitatea trebuie să asigure – potrivit Legii contabilităţii și raportării financiare, nr.287 din 15.12.2017 – înregistrarea cronologică şi sistematică, prelucrarea, publicarea şi păstrarea informaţiilor cu privire la poziţia financiară, performanţa financiară şi fluxurile de trezorerie, atât pentru cerinţele interne ale acestora, cât şi în relaţiile cu investitorii prezenţi şi potenţiali, creditorii financiari şi comerciali, clienţii, instituţiile publice şi alţi utilizatori [2].

Din această definiţie rezultă că unităţile patrimoniale trebuie să furnizeze informaţii despre activitatea desfăşurată tuturor acelora cu care acestea au relaţii: statul, băncile, furnizorii, clienţii, salariaţii, asociaţii şi acţionarii, alte persoane fizice sau juridice, iar comunicarea are ca obiect informaţiile contabile.

Informaţia contabilă este produsul final al contabilităţii. Acesta nu poate fi decât rezultatul unui compromis între aşteptări şi exigenţe multiple. Profesorul Mihai Ristea consemna următoarele „acceptată ca o practică socială, contabilitatea se află în situaţia de a-şi trata produsul pe care-l furnizează ca un compromis între aşteptările şi exigenţele protagoniştilor sociali, între cererea şi oferta de informaţii contabile”.

Sistemul informaţional contabil poate fi definit ca fiind ansamblul mijloacelor, procedeelor şi metodelor utilizate pentru colectarea, consemnarea, prelucrarea, transmiterea, utilizarea şi stocarea informaţiilor contabile [5].

Contabilitatea este o sursă majoră de informaţii pentru conducerea oricărei unităţi, cu cele două ramuri ale sale: contabilitatea financiară şi contabilitatea de gestiune. În cadrul contabilităţii financiare, informaţiile contabile sunt sintetizate în situaţiile financiare ale întreprinderii. Aceste documente se întocmesc, pentru perioade de timp, numite exerciţii financiare. În schimb, în cadrul contabilităţii de gestiune, informaţiile contabile sunt conţinute de diverse documente destinate uzului intern al managementului, pentru adoptarea deciziilor curente ale întreprinderii. Nevoile informaţionale ale managerilor sunt acoperite, în cea mai mare parte, prin rapoarte nepublicate. Aceştia nu sunt limitaţi la informaţiile comunicate prin documentele de sinteză publicate şi nici nu trebuie să aştepte atât de mult.

Funcţia de informare a contabilităţii constă în furnizarea informaţiilor în scopul fundamentării deciziilor. *Contabilitatea are o funcţie de informare internă* (pentru managementul întreprinderii) *şi o funcţie de informare externă* (a terţilor). Informaţiile furnizate de contabilitate stau la baza procesului decizional atât în interiorul, cât şi în exteriorul întreprinderii.

Contabilitatea furnizează informaţii cu privire la modul de gospodărire a resurselor de care dispune (materiale, financiare, umane), evoluţia producţiei obţinute, costurile de producţie, veniturile realizate etc. După gradul de transparenţă, informaţiile furnizate de contabilitate se grupează în două mari categorii:

- *informaţii total transparente*: cele care se referă la poziţia şi performanţa financiară. Acestea fac obiectul contabilităţii financiare. Se obţin după reguli precizate de Ministerul Finanţelor Publice, au deci un caracter normat, publicându-se în vederea informării corecte a tuturor persoanelor interesate;
- *informaţii mai puţin transparente*: cele care se referă la calculaţia costurilor, structura bugetelor întreprinderii, cunoaşterea performanţelor interne etc. Acestea fac obiectul contabilităţii de gestiune. Nu au un caracter normat şi nu sunt divulgabile marelui public, întrucât ţin de secretul de întreprindere.

Având în vedere această delimitare a informaţiilor, *sistemul informaţional contabil al întreprinderii are două componente*: una care se ocupă de furnizarea informaţiilor în exterior – *contabilitatea financiară* şi alta, care furnizează informaţii doar celor din întreprindere – *contabilitatea de gestiune*. Contabilitatea financiară (generală) este considerată „faţa externă” a întreprinderii, iar contabilitatea de gestiune (internă, managerială, de exploatare, analitică) considerată „faţa internă” a întreprinderii.

Delimitarea informaţiilor în informaţii publice şi informaţii confidenţiale (nedivulgabile) a apărut din momentul în care s-a conturat conţinutul contabilităţii de gestiune, în a doua jumătate a sec. al XIX-lea, ca urmare a multiplicării societăţilor pe acţiuni (care au separat conducerea întreprinderilor de proprietarii acestora), a revoluţiei industriale şi apariţiei concurenţei. Sub aspectul organizării sistemului informaţional contabil al unei întreprinderi există două concepte: monism contabil şi dualism contabil. Monismul contabil presupune existenţa unui singur circuit de informaţii contabile, în timp ce dualismul contabil separă cele două categorii de informaţii contabile.

Referințe:

1. Legea ocrotirii sănătății nr.411-XII. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova* din 28.03.1995, nr.34.
2. Legea contabilității și raportării financiare nr.287 din 15.12.2017. În: *Momitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2018, nr.1-6. Data intrării în vigoare: 01.01.2019.
3. LOZAN, O., GRAMA, R., CIOCANU, M. et al. *Managementul calității în instituțile spitalicești*. Chișinău : T- Par, 2017.
4. Precizări privind unele măsuri referitoare la organizarea și conducerea contabilității de gestiune, aprobate prin Ordinul M.F.P. nr.182/2003, publicate în: *Monitorul Oficial al României,* 2004, nr.23.
5. NOYELLE, D., WESTERCAMP, G. *Cele trei componente ale unui sistem informațional, Informatique et gestion*. Franța, 2002, nr.30.