IMPACTUL MANAGEMENTULUI CALITĂŢII TOTALE ASUPRA DEZVOLTĂRII IMSP CENTRUL NAŢIONAL DE ASISTENŢĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ

Eudochia REŞETNICOV

CZU: 005.6:616-083.98 resetnicoveudochia@gmail.com

This study explores the role of Total Quality Management (TQM) in enhancing emergency medical services at IMSP CNAMUP in Moldova. Through an analysis of its organizational structure, workforce, and service delivery, the research underscores the critical importance of quality assurance in healthcare. It highlights the evolution of TQM principles and their impact on organizational development, emphasizing the need for continuous improvement to ensure high-quality patient care.

Actualitatea și importanța cercetării. Calitatea a devenit un concept complex şi integrator în organizații, cu studiul său fiind încă în curs de desfășurare din cauza diversității abordărilor. Societatea modernă, inclusiv domeniul medical, se confruntă cu schimbări esențiale, iar IMSP CNAMUP, subordonată Ministerului Sănătății, trebuie să își adapteze și să își eficientizeze serviciile de asistență medicală urgentă la etapa pre-spitalicească. Prin urmare, este important să investigăm impactul Managementului Calității Totale (MCT) asupra dezvoltării instituției, având în vedere cerințele societății și schimbările în administrarea managerială.

Scopul cercetării constă în evaluarea activității Serviciului de asistență medicală urgentă prespitalicească și a indicatorilor de activitate ai IMSP CNAMUP, prin examinarea direcțiilor prioritare de aplicabilitate a Managementului Calității Totale.

În cadrul acestei teze de master, se analizează în detaliu IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, evidențiindu-se importanța strategică a serviciului la nivel național. Istoria modernă a acestui serviciu își are rădăcinile în anul 2003, când a fost reorganizat conform prevederilor Hotărârii de Guvern nr. 891 „cu privire la crearea Serviciului de Asistență Medicală Urgentă din Moldova”. Începând cu această reorganizare, serviciul a fost structurat în cinci stații de asistență medicală urgentă: SZ „Chișinău”, SZ AMU „Nord”, SZ AMU „Centru”, SZ AMU „Sud” și SZ AMU „UTA Găgăuzia”.

Ulterior, în anul 2015, prin Hotărârea de Guvern nr. 377, serviciul a fost restructurat ca IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească. Această schimbare a avut ca scop facilitarea gestionării uniforme a tuturor subdiviziunilor și crearea unui serviciu bine organizat la nivel național, capabil să asigure accesibilitatea, operativitatea și calitatea serviciilor medicale.

IMSP CNAMUP este o instituție cu personalitate juridică, autofinanțată, non-profit, subordonată direct Ministerului Sănătății al Republicii Moldova. Instituția posedă

autorizaţia de unic prestator de servicii de asistenţă medicală urgentă prespitalicească cetăţenilor Republicii Moldova şi călătorilor internaţionali.

Asistenţa medicală urgentă la etapa de prespital este acordată în temeiul prevederilor legale, prin intermediul subdiviziunilor IMSP CNAMUP, care includ substaţii şi puncte de asistenţă medicală urgentă amplasate în municipii, oraşe şi localităţi rurale.

Serviciul de asistenţă medicală urgentă este repartizat uniform pe patru zone operaţionale, corespunzătoare regiunilor geografice ale Republicii Moldova: Centru, Nord, Sud şi UTA Găgăuzia. Reţeaua subdiviziunilor IMSP CNAMUP este formată din 41 de substaţii AMU şi 98 de puncte AMU.

Pentru asigurarea echităţii, operativităţii şi accesibilităţii serviciilor medicale urgente, subdiviziunile IMSP CNAMUP sunt amplasate strategic, cu o acoperire geografică în rază de 15 km.

Personalul IMSP CNAMUP este format din aproximativ 4186 de persoane, inclusiv medici de urgenţă, asistenţi medicali de urgenţă, infirmieri şi alt personal medical. Ei sunt echipaţi corespunzător şi beneficiază de ambulanţe dotate cu sisteme de navigare GPS.

În fiecare zi, echipele de asistenţă medicală urgentă deservesc aproximativ 2000 de solicitări, utilizând un sistem centralizat de gestionare a apelurilor. Acordarea asistenţei medicale urgente se realizează conform protocoalelor clinice naţionale şi a standardelor medicale de diagnostic şi tratament.

IMSP CNAMUP colaborează cu alte subdiviziuni, cum ar fi Inspectoratul General de Poliţie şi Inspectoratul General pentru Situaţii de Urgenţă, pentru intervenţii integrate în cazul unor urgenţe medico-chirurgicale.

În plus, se subliniază importanţa calităţii în furnizarea serviciilor medicale, cu accent pe managementul calităţii tot mai relevant în sistemul de sănătate. Calitatea serviciilor medicale este esenţială pentru satisfacerea cerinţelor şi nevoilor de sănătate ale populaţiei şi pentru îmbunătăţirea performanţei organizaţiei.

Concluzii. Tratarea subiectului lucrării a evidenţiat mai multe concluzii esenţiale. În primul rând, s-a subliniat importanţa calităţii în cadrul unei organizaţii, considerând-o ca fiind o prioritate majoră. În acest sens, conceptele de calitate totală şi Management al calităţii totale (MCT) au fost analizate în profunzime, evidenţiindu-se principiile fundamentale şi evoluţia acestora în timp. În al doilea rând, s-a reliefat rolul crucial al calităţii serviciilor medicale în accesul la asistenţa medicală, cu implicaţii semnificative din punct de vedere economic şi social. IMSP CNAMUP şi-a propus să ofere o asistenţă medicală urgentă de înaltă calitate, bazată pe principii de accesibilitate, echitate şi bune practici medicale. Analiza indicatorilor de activitate şi performanţă ai instituţiei a evidenţiat progresul în atingerea obiectivelor stabilite, furnizând informaţii valoroase pentru identificarea problemelor şi a domeniilor ce necesită îmbunătăţiri. Implementarea Managementului Calităţii Totale (MCT) este considerată esenţială pentru atingerea obiectivelor strategice ale instituţiei. În acest sens, identificarea direcţiilor prioritare de implementare a MCT şi evaluarea impactului acestuia asupra dezvoltării organizaţionale sunt aspecte cheie pentru îmbunătăţirea

continuă a serviciilor medicale. Accentul pe calitate și implementarea Managementului Calității Totale reprezintă fundamentele esențiale pentru asigurarea unei asistențe medicale urgente de înaltă calitate la IMSP CNAMUP, cu impact pozitiv asupra sănătății și satisfacției pacienților.

Referințe:

1. ANDRONICEANU, A. *Abordarea tridimensională a managementului calității totale, o opțiune strategică esențială pentru excelența în afaceri [online]*. București, 2017. [accesat la 26 octombrie 2023]. Disponibil: https://www.amfiteatrueconomic.ro/temp/Articol_2594.pdf
2. EȚCO, C. *Management în sistemul de sănătate.* Chișinău: Editura Epigraf, 2006, 866 p. ISBN 978-9975-924-79-5.
3. Anuarele statistice al sistemului de sănătate din Republica Moldova pentru anii 2018-2022
4. Rapoartele statistice nr. 40-săn privind activitatea Serviciului de asistență medicală urgentă prespitalicească pentru anii 2018-2022
5. ILIEȘ, L. *Managementul calității.* Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003. 410 p. ISBN: 973-35-1686-4.
6. ILIEȘ, L., CRIȘAN, E. *Managementul calității totale.* Cluj-Napoca: Editura RISOPRINT, 2011. 351 p. ISBN: 978-973-53-0572-7.

Recomandat
***Boris COREȚCHI**, dr., conf. univ.*