

# PERFEȚIONAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII SERVICIILOR DE SĂNĂTATE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

**Lilia DRAGOMIR**  
Universitatea de Stat din Moldova

***Abstract.** At the current stage, in the Republic of Moldova assuring the functionality of the institutional system of healthcare services quality management is important because it highlights the effective planning and efficient allocation of resources as having priority in the healthcare institutions, by applying lucrative methods and tools and assessment of performance using the performance indicators of healthcare services, determination and evaluation of risks. Currently, quality management is a component part of the organization of medical institutions in the Republic of Moldova, which aim to improve the quality of health services provided by simplifying access to all categories of population to quality, cost-effective health services provided in a safe environment. Ensuring the functioning of the institutional system of quality management of health services would streamline the routing and allocation of resources to areas set as priorities in health care institutions, using profitable instruments and predicting well-formulated performance and results.*

***Keywords:** health, quality management, costs, efficiency.*

Unul din elementele principale al politicii de sănătate din Republica Moldova la etapa actuală, constă în faptul că prestarea serviciilor, asigurarea calității și finanțarea sănătății sunt abordate ca trei funcții separate.

În Republica Moldova ocrotirea sănătății reprezintă un serviciu foarte important oferit populației. Aceste servicii au ca scop asigurarea sănătății membrilor societății, menținerea și refacerea capacității forței de muncă, fiind astfel profund implicate în crearea condițiilor materiale de existență a omului, în ridicarea calității vieții.

Creșterea continuă a calității serviciilor de sănătate prestate populației urmează să fie atinsă prin funcționarea bună a sistemului de sănătate. Acest sistem este receptiv la exigențele cetățenilor Republicii Moldova, care trebuie să fie protejată de riscurile financiare în accesarea spre servicii medicale de calitate cu identificarea problemelor prioritare existente.

Necesitatea determinării modalităților de abordare și intervenție care, în condițiile unei implementări consecvente și adecvate, vor asigura rezultate mai bune pentru sistemul de sănătate și pentru starea de sănătate a populației, inclusiv în situația unor resurse limitate.

Sistemele de sănătate au un rol important în realizarea progreselor în vederea acoperirii

universale a populației cu servicii medicale. Aceasta implică acțiuni de consolidare a finanțării și gestionării sistemului de sănătate, precum și organizarea forței de muncă în asistența medicală, prestarea de servicii, implementarea de sisteme informaționale performante privind serviciile medicale și compensarea medicamentelor, precum și alte produse ce țin de sistemul de sănătate, acordând o atenție deosebită consolidării resurselor și maximizării eficienței utilizării acestora.

Un sistem al serviciilor de sănătate include un ansamblu de resurse umane, materiale, financiare, informaționale care sunt utilizate în combinații variabile pentru a produce îngrijiri și servicii care au ca scop îmbunătățirea sau menținerea stării de sănătate. Alături de serviciile de sănătate, factorii majori care influențează starea de sănătate sunt cei comportamentali, de mediu și biologici.

Organizarea spitalelor are la bază 5 componente care definesc statutul unui spital prin amestecul între public bugetar și entitate privată. Elementele ce caracterizează statutul unui spital sunt prezentate în figura 1.

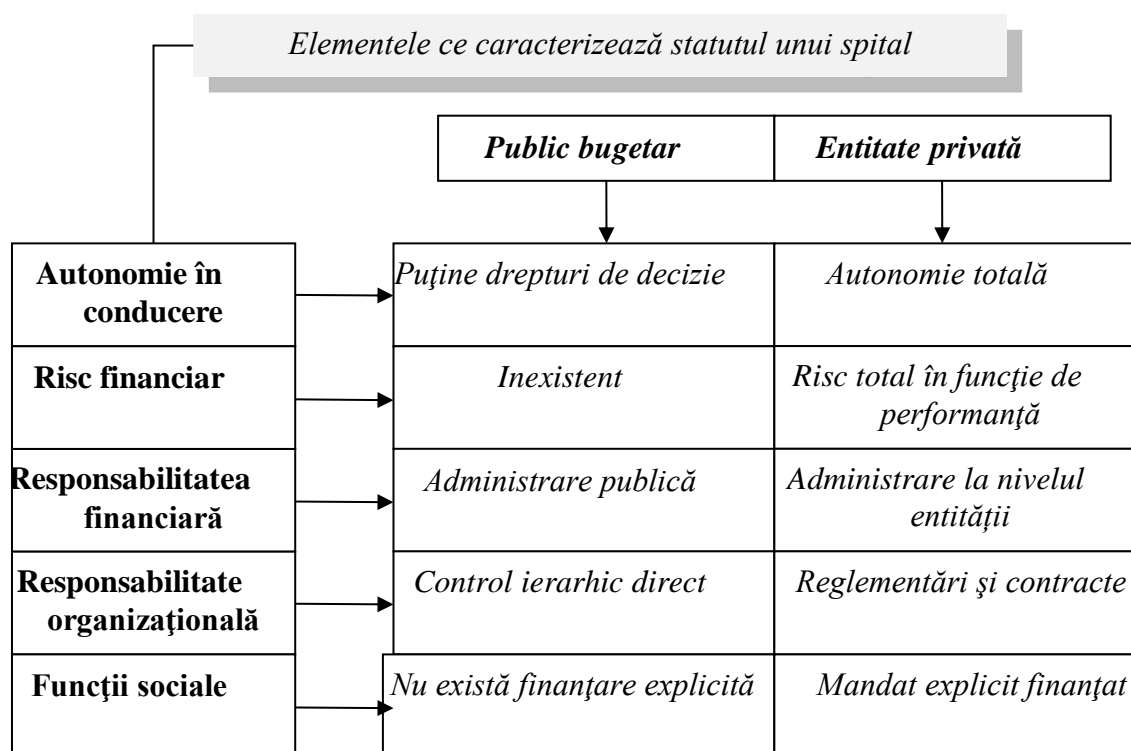
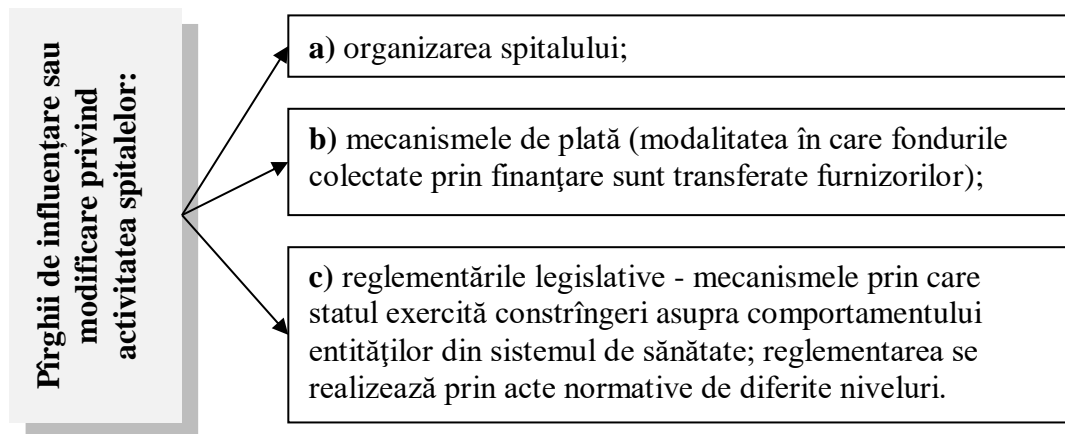


Figura 1. Elementele ce caracterizează statutul unui spital  
Sursa: elaborat de autor în baza [1].

Din figura 1 se poate observa că o entitate bugetară are autonomie limitată și risc financiar foarte scăzut cu un control ierarhic direct asupra responsabilității organizaționale, în timp ce o entitate privată are drepturi depline de decizie, dar și riscuri financiare în funcție de performanță.

Principalele pârghii utilizate pentru a influența sau modifica activitatea spitalelor sunt următoarele:



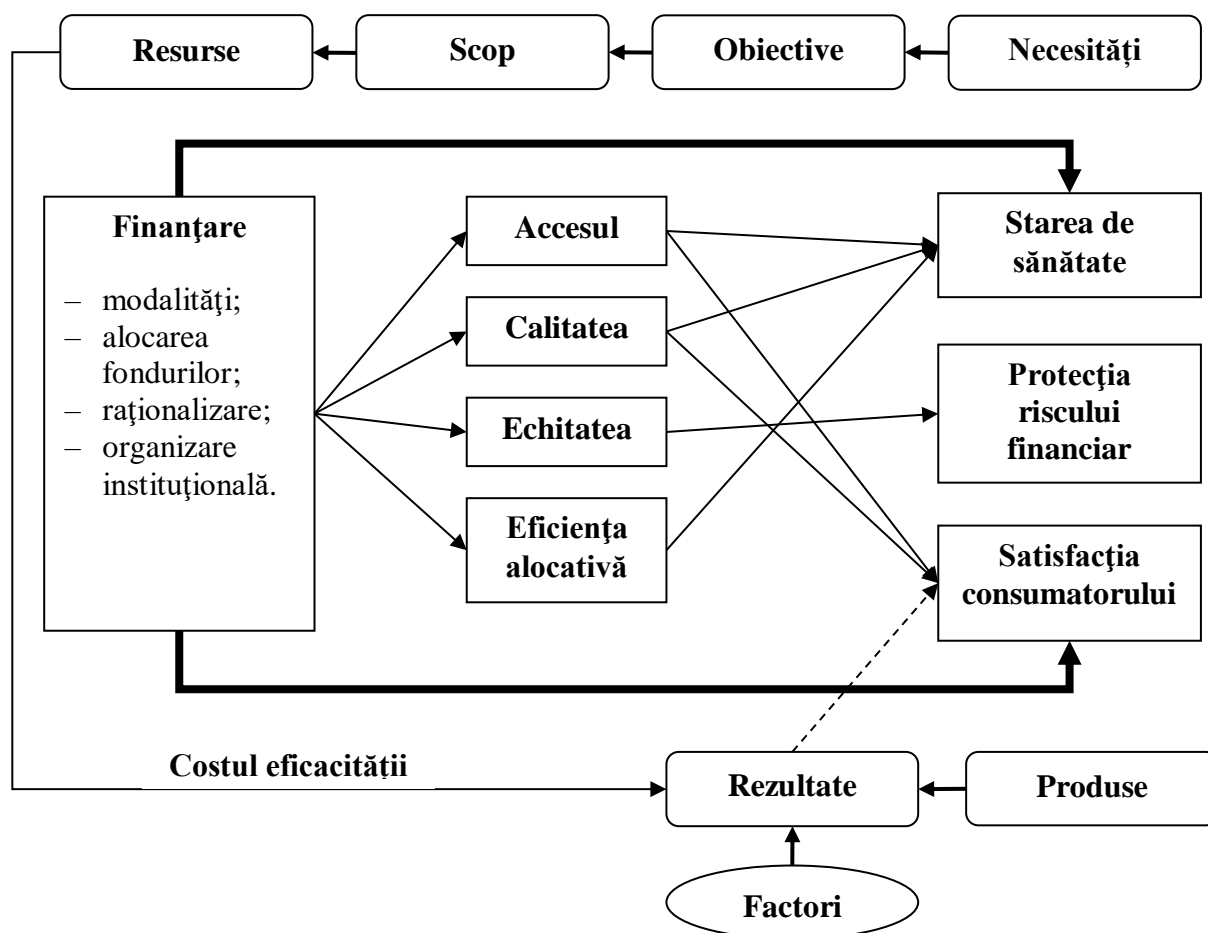
**Figura 2. Pîrghii de influențare sau modificare privind activitatea spitalelor**

*Sursa: elaborat de autor în baza [1].*

La etapa actuală, managementul calității este parte componentă a organizării instituțiilor medico-sanitare din Republica Moldova, care au ca scop îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate prestate prin eficientizarea accesului tuturor categoriilor de populație la servicii de sănătate calitative, cost-eficiente, furnizate într-un mediu sigur.

Asigurarea funcționalității sistemului instituțional de management al calității serviciilor de sănătate ar eficientiza direcționarea și alocarea resurselor pentru domenii stabilite ca fiind prioritare în instituțiile medicale, cu aplicarea unor instrumente lucrative și scontarea unor performanțe și rezultate bine formulate.

Finanțarea unui sistem de sănătate se referă la modul în care sunt colectate fondurile necesare desfășurării activității în sectorul sanitar, precum și la modalitatea în care aceste fonduri sunt alocate și apoi utilizate. Modalitatea de finanțare aleasă, combinată cu tipul de organizare a sistemului sanitar, determină cine are acces la îngrijirile de sănătate, costul acestor îngrijiri, eficiența productivă și nu în ultimul rând calitatea serviciilor oferite. Toate aceste rezultate intermediare, la rândul lor, determină rezultatele finale ale oricărui sistem de sănătate: starea de sănătate a populației, protecția financiară contra riscurilor și nu în ultimul rând gradul de satisfacție a consumatorilor de servicii, prezentate în figura 3.



**Figura 3. Interconexiunea existentă între instrumentele de finanțare și scopuri**  
 Sursa: elaborat de autor în baza.

Capacitatea unei țări de a mobiliza fonduri, folosind diferite modalități de finanțare, este strâns legată de venitul acesteia pe cap de locuitor. Acesta determină capacitatea fiecărei persoane de a plăti pentru sănătate și implicit cererea pentru aceste servicii.

Raționalizarea este un concept de largă rezonanță pentru comportamentul uman, inclusiv în sfera proceselor și relațiilor economice, care presupune alegerea și folosirea de metode și procedee mai eficiente pentru îndeplinirea diferitelor activități și, implicit, obținerea de rezultate utile maxime cu eforturi sau consumuri de resurse minime [3].

Având în vedere domeniul specific de manifestare, *raționalizarea cheltuielilor publice* desemnează un proces complex de dimensionare și structurare a cheltuielilor publice, pornind de la satisfacerea cererii de utilități publice și asigurarea bunei funcționări a instituțiilor statului. Această preocupare decurge, în mod obiectiv, din caracterul limitat al resurselor utilizabile, în general, și a celor de care poate dispune statul, în special, față de nevoile de utilități, practic nelimitate.

Ea implică efectuarea pe baze raționale a cheltuielilor necesare funcționării normale a entităților publice și realizării sarcinilor statului, urmărind a asigura îndeplinirea pe ansamblu, a obiectivelor dezvoltării economico-sociale a fiecărei țări sau colectivități de tip statal, pe criterii de eficientizare aplicabile diverselor activități.

Astfel, sub aspectul dimensionării ca volum a cheltuielilor publice, raționalizarea presupune atât corelarea cu posibilitățile de procurare a resurselor bănești acoperitoare, ca proporții ce revin din PIB, cât și fundamentarea pe baze realiste a sumelor destinate diferiților utilizatori, evitând risipa și ineficiența. La rândul său, structurarea judicioasă a cheltuielilor publice pe obiective și acțiuni de finanțat și în cadrul acestora pe categorii sau tipuri de

cheltuieli, urmărind aplicarea de soluții tehnico-economice care asigură cel mai bun raport cost-avantaje, constituie o altă coordonată a raționalizării cheltuielilor publice.

În mod deosebit, caracterul limitat al resurselor financiare publice impune decidenților din acest sector căutarea unor soluții mai raționale de angajare a cheltuielilor.

Acest proces trebuie să înceapă cu selectarea acțiunilor și stabilirea de priorități, în raport cu obiectivele de îndeplinit, continuând cu ierarhizarea lor, după criterii privind necesitatea, oportunitatea și eficiența fiecăreia, și alegând în cele din urmă pe cea mai avantajoasă, pentru a satisface la cel mai înalt grad posibil nevoia de utilități sociale.

Aprecierile asupra caracterului necesar și oportun, inclusiv a gradului de eficiență social-economică a acțiunilor ce urmează a se finanța reprezintă, deci, elemente indispensabile procesului de raționalizare a cheltuielilor publice.

Alocarea resurselor financiare publice pentru satisfacerea diferitelor nevoi sociale trebuie așadar fundamentată pe criterii de cost și beneficiu, urmărindu-se maximizarea efectelor pozitive.

Totodată, este de remarcat că, deși cea mai mare parte a utilităților poate fi asigurată pe calea ofertei private, anumite nevoi pot fi satisfăcute numai prin ofertă publică. Prin urmare, dacă avem în vedere mărimea însumată a cheltuielilor publice și private, un criteriu de raționalizare (optimizare) globală a acestora ar urma să-l reprezinte maximizarea ofertei de utilități sociale totale, implicând în sine și optimizarea proporțiilor ce revin celor două categorii de utilități, ceea ce sintetic poate fi redat prin relațiile următoare [3, p.19]:

$$U_t = U_p + U_s \quad (1)$$

$$C_p + C_s = U_p + U_s \quad (2)$$

în care:  $U_t$  - utilități totale (oferite de sectorul privat și public);

$C_p$  - cererea de utilități private;

$C_s$  - cererea de utilități publice;

$U_p$  - utilități oferite de sectorul privat;

$U_s$  - utilități oferite de sectorul public (de stat).

Deoarece, în principiu, nevoia (cererea) de utilități totale apare nelimitată, oferta acestora trebuie maximizată prin combinarea optimă a celor două categorii de cheltuieli (private și publice), astfel ca împreună să permită satisfacerea nevoilor la un nivel cât mai ridicat.

În consecință, constatăm că utilitățile totale, decurgând din acțiuni finanțate atât public, cât și privat, se regăsesc în dimensiunile produsului național, respectiv ale PIB și că maximizarea acestuia reprezintă, în mod implicit, un criteriu de optimizare (raționalizare) a cheltuielilor publice. Luarea în considerare a acestui criteriu are ca suport contribuția adusă prin realizarea acțiunilor (obiectivelor) finanțate sub forme ale cheltuielilor publice, fie direct la crearea de PIB în activitățile materiale, fie indirect prin stimularea producției private de bunuri și servicii pentru consum public.

Obiectivul avut în vedere este cel al asigurării optimului social, alegând mai întâi între oferta de utilități publice și oferta de utilități private, iar apoi, între alternativele de a realiza oferta de utilități publice, și optînd în final pentru varianta mai puțin costisitoare. O cale, considerată ca fiind necesară de urmat, în acest scop, o reprezintă modernizarea serviciilor publice, ce ar favoriza atât minimizarea costului acestora, cât și maximizarea utilităților oferite consumatorului.

## **BIBLIOGRAFIE:**

1. Badea E. și alții. Managementul spitalului. Manual. Școala Națională de Sănătate Publică și Management Sanitar. București: Public H Press, 2006. 258 p.
2. Boardman A. și alții. Analiza cost-beneficiu: concepte și practică. Ed. a II-a. Chișinău: Arc, Tipografia Centrală, 2004. 680 p.

3. Filip Gh. (coord.) Impactul factorilor financiar-monetari asupra dezvoltării economice. Iași: Sedcom Libris, 2001.
4. Lozan O., Gramma R. Managementul calității în instituțiile spitalicești. Chișinău: Tipografia „T-Par”, 2007.
5. Văcărel Iu. și alții. Finanțe publice. Ediția III-a. București: Didactică și Pedagogică R. A., 2002. 741 p.