

Universitatea de Medicina si Farmacie din Tg-Mures

Nr. Inregistrare UMF Tg-Mures _____ din: _____

RAPORT STIINTIFIC

**" IMBUNATATIREA ACCESULUI PACIENTILOR LA
SERVICIILE MEDICALE:
DEZVOLTAREA DE CENTRE UNICE DE
PROGRAMARE A PACIENTILOR-CUPP"**

Proiect CNCS-UEFISCDI: PNII – IDEI/ WE-017/2011

Tirgu-Mures
4-5 NOIEMBRIE 2011

This work was supported by CNCS –UEFISCDI, project number PNII – IDEI/ WE-017/2011

Universitatea de Medicina si Farmacie din Tg-Mures

" ÎMBUNĂTĂȚIREA ACCESULUI PACIENTILOR LA SERVICIILE MEDICALE: DEZVOLTAREA DE CENTRE UNICE DE PROGRAMARE A PACIENTILOR-CUPP"

Proiect CNCS-UEFISCDI: PNII – IDEI/ WE-017/2011

Conținutul științific al evenimentului

Conferința/ Workshop-ul explorator: „**ÎMBUNĂTĂȚIREA ACCESULUI PACIENTILOR LA SERVICIILE MEDICALE: DEZVOLTAREA DE CENTRE UNICE DE PROGRAMARE A PACIENTILOR-CUPP**”, organizată de Universitatea de Medicina și Farmacie desfășurată în perioada 4-5 noiembrie la Tg-Mures, finanțată în cadrul Programului Național II IDEI, subprogramul Workshop-uri exploratorii, de către CNCS-Unitatea Executivă pentru Finanțarea Învățământului Superior, Cercetării, Dezvoltării și Inovării, cod PN-II-ID-WE-2011-017, se înscrie în preocupările UMF Tg-Mures pentru obținerea unor rezultate științifice și tehnologice de vârf, compatibile cu cele de nivel european reflectate prin creșterea vizibilității și recunoașterea internațională a cercetării românești, obiectiv comun cu obiectivul Programului Idei al Planului Național de Cercetare, Dezvoltare, Inovare 2007-2013.

Universitatea de Medicina și Farmacie din Tg-Mures, instituția gazdă, este o instituție de învățământ superior, centru de excelență în pregătirea medicală și în cercetare, unanim apreciată în mediul academic medical datorită calității și înaltului profesionalism. UMF Tg. Mures s-a concentrat permanent pe atingerea standardelor europene și internaționale, în același timp cu păstrarea valorilor tradiționale.

Ideea acestei conferințe a pornit din necesitatea îmbunătățirii accesului pacienților la servicii medicale. Modelul de furnizare a serviciilor acestui proiect se bazează pe o viziune în care pacientul este plasat în centru (*patient-centric*), care este mai stabilă și continuă, bazată pe prevenire și care promovează continuitatea asistenței și integrarea socio-sanitară.

Pornind de la modelul Dispeceratului Unic de Urgență 112, prin intermediul caruia, orice apel la acest serviciu poate fi recepționat și deservit de servicii medicale de urgență, pompieri, poliție, ideea Centrului Unic de Programare a Pacienților nu a fost departe. În viziunea organizatorilor, orice pacient care apelează un număr unic al acestui Centru, să aibă posibilitatea să fie programat pentru servicii medicale, care înseamnă de la consultații de medicină de familie, consultații de medicină dentară, consultații în ambulatorii de specialitate, investigații paraclinice care se efectuează în regim ambulator, servicii medicale care presupun internarea în spital pentru scurtă durată sau pentru lungă durată, asigurarea serviciilor de îngrijiri la domiciliu, precum și pentru eliberarea medicamentelor și altor produse medicale.

Este important de subliniat faptul că acest proiect de realizare a CUPP nu are în vedere înlocuirea
This work was supported by CNCS –UEFISCDI, project number PNII – IDEI/ WE-017/2011

eventualelor sisteme care există deja, ci, datorită metodicii de cooperare, dorește să facă aceste sisteme interoperabile astfel încât să îmbogățească platforma cu noi servicii disponibile în cazul în care sistemele folosite sunt considerate valabile sau nu este considerată necesară înlocuirea acestora. Aceasta este o garanție a investițiilor făcute, precum și a caracterului non-invaziv al proiectului la nivel de organizare.

Principala cerință a rețelei CUPP este aceea de a organiza și garanta servicii medicale „axate pe nevoia persoanei” implementate prin intermediul planificării integrate, care să permită interceptarea „nevoilor noi și diferite” determinate de schimbările sociale, economice și culturale oferind răspunsurile adecvate la nivel de asistență.

Cerințele generale identificate ne îndreaptă spre o regândire a ofertei de servicii medicale conform unei logici ghidate de exigențele utilizatorului și acestea pot fi astfel sintetizate:

- Simplificarea accesului cetățenilor și a utilizatorilor prin eliminarea deplasărilor inutile, inclusiv prin intermediul canalelor inovatoare de programare, de comunicare a rapoartelor medicale și modalităților securizate de recunoaștere;
- Dezvoltarea unei politici pentru schimbul de informații între furnizorii de servicii medicale care să încurajeze simplitatea și oportunitatea comunicărilor în serviciul activităților de planificare și gestionare și, în special, în serviciul operatorilor din domeniul medical, al cetățenilor și pacienților cu o atenție deosebită în ceea ce privește schimbul de informații clinice.
- Promovarea și diseminarea de informații referitoare la servicii și a tuturor informațiilor necesare pentru a lua decizii informate cu privire la acțiunile de îngrijire.
- Sporirea eficienței îngrijirilor acordate pacientului, prin integrarea medicilor de familie în rețeaua specialiștilor din domeniul medical, pentru a asigura o mai mare continuitate a asistenței și a oferi răspunsuri eficiente și care să corespundă nevoilor pacientului;
- Standardizarea fișei clinice a pacientului, îmbunătățind calitatea documentației aferente, în același timp păstrând flexibilitatea necesară gestionării informațiilor specifice fiecărei specialități medicale;
- Scăderea riscului clinic ca urmare a administrării incorecte și/sau prescrierii medicale incorecte verificând ca fiecare activitate să fie cea adecvată și adresată pacientului pentru care a fost prescrisă;

În paralel cu cerințele de tip funcțional menționate anterior trebuie amintite și cele de tip tehnologic care trebuie îndeplinite de către diferitele componente ale platformei de e-health propusă și care sunt enumerate în cele ce urmează:

- flexibilitate ridicată
- impact redus asupra personalului obținut printr-o utilitate sporită și folosință
- neduplicarea funcțiilor, dar care să poată fi ușor de integrat cu componentele de specialitate care își rezolvă complet propriile funcții
- utilizarea soluțiilor tehnologice cu un caracter invaziv redus
- folosirea standardului de colocviu internațional (HL7) pentru schimbul de informații și care să răspundă unor cadre internaționale (IHE).

Pe lângă aceasta, pentru a îmbunătăți gestionarea ofertei de servicii este necesar să fie pus la dispoziție un „sistem de acces la servicii și la prestațiile medicale”, care să îndeplinească funcțiile de „sistem complex de administrare a resurselor” permițând gestionarea ofertei nu doar de servicii de specialitate, dar și a tuturor „resurselor” care pot fi programate în domeniul medical. Un astfel de sistem trebuie apoi să opereze fie la nivel de structură individuală cât și la nivel teritorial oferind o viziune „unitară” a tuturor resurselor disponibile în cadrul unuia sau mai multor Spitale.

În cadrul workshopului au participat reprezentanți ai furnizorilor de servicii medicale publice și private, spitale, ambulatorii de specialitate, centre de diagnostic și tratament, cabinete de medicina dentară, îngrijiri la domiciliu, farmacii, medici de familie și medici specialiști, reprezentanți ai organizațiilor profesionale, profesioniști în sănătate publică și management, facultățile de Medicină din Brașov, Sibiu și Tirgu-Mures, reprezentanți ai presei. A fost constituit Grupul de lucru alcătuit din specialiști din domenii diferite, implicați în continuarea demersurilor necesare pentru implementarea CUPP.

Au fost prezentate experiența privind organizarea Centrului Unic pentru dispecerizarea situațiilor de urgență – 112, de către Dr. Raed Arafat – subsecretar de stat în cadrul Ministerului Sănătății, experiența regiunii Umbria din Italia legată de un sistem integrat de servicii medicale și viziunea privind noua modalitate de integrare a serviciilor medicale prin intermediul CUPP, de către Dr. Alexandru Rafila – Universitatea de Medicină și Farmacie Carol Davila București, Institutul Matei Bals București.

În cazul dispecerizării integrate a Centrului Unic de urgență 112 au fost subliniate următoarele:

Concluzii:

- România are un sistem avansat în ce privește preluarea apelurilor la numărul unic de apel 112.
- Suportul tehnic pentru 112 este unul dintre cele mai avansate în Europa.
- Dispecerizarea și coordonarea este separată la momentul actual de preluarea apelurilor cu excepția dispeceratului integrat din Jud. Mures.
- Integrarea dispecerizării parțial (112+ISU+Medical) sau total (112+ISU+Medical+Ordine publică / poliție rutieră) pentru cazurile de urgență este aspectul care trebuie analizat și eventual dezvoltat.
- Integrarea dispecerizării nu împiedică unele agenții, mai ales Poliția, de a păstra un dispecerat secundar pentru activitățile specifice care nu sunt corelate cu răspunsul la urgențe.

Si Propuneri:

1. Crearea, în colaborare cu STS, a unui standard pentru dispeceratul integrat care se referă la spații, personal și dotare / funcționare.
2. Stabilirea unor proceduri clare de lucru care să aibă ca scop reducerea la maxim a timpului între momentul în care este apelat 112 și momentul în care este alertat un echipaj de intervenție sau, după caz, mai multe echipaje.
3. Stabilirea unele centre pilor unde astfel de dispecerate pot fi implementate cu costuri minime.
4. Stabilirea unui program de realizare și dotare, prin fonduri structurale, a unui număr de dispecerate integrate.
5. Pastrarea STS ca responsabil pentru 112 în România având capacitatea tehnică reală de gestionare a centrelor de apel și viitoarelor dispecerate integrate.
6. Stabilirea responsabilităților în ce privește dispecerizarea și comanda și controlul în cadrul dispeceratelor integrate.

This work was supported by CNCS –UEFISCDI, project number PNII – IDEI/ WE-017/2011

În cazul exemplului prezentat al regiunii Umbria din Italia, au fost subliniate următoarele:

Concluzii:

- Sistemul de acces va fi realizat prin intermediul funcțiilor unui sistem de „programare a prestațiilor” (CUPP) care constituie o aplicație concretă de „acces electronic” la serviciile medicale.
- Sistemul reprezintă un instrument valid de programare, nu doar la nivel tehnologic, dar și de organizare, esențial pentru a asigura cetățenilor accesul la prestațiile medicale în teritoriu, organizat în mod coordonat, rapid și flexibil conform condițiilor de siguranță, transparență și uniformitate a regulilor.
- În mod specific, CUPP este un adevărat sistem informațional capabil să gestioneze sute de jurnale, premițând programarea, anularea și schimbarea programării pentru diferite tipuri de prestații medicale furnizate, precum și facturarea acestora.
- Mai mult, soluția propusă, datorită instrumentului CUPP și particularităților sale, prevede posibilitatea îmbunătățirii modului de utilizare a sistemului dat fiind că permite o amplă diseminare a punctelor sale de utilizare, din moment ce acestea vor fi distribuite în teritoriu către diferiții actori interesați (Ghișee de informare, Studii ale Medicilor, Farmacii), dar care vor putea fi accesate și în mod direct de către cetățeni prin intermediul folosirii celorlalte canale datorită multiplelor canale de acces existente (Centru de Contact, Internet...).

Toți participanții au completat chestionare de participare. La final, Grupul de lucru constituit, coordonat de directorul de proiect, Dr. Florin Buicu, a decis continuarea demersurilor și activităților necesare în vederea implementării proiectului CUPP.

Rezultatele vor fi prezentate în cadrul unei lucrări ce va fi trimisă spre publicare la Acta Medica Transilvanica, ISSN 1453-1968, revista B+(CNCSIS).

De asemenea, reprezentanții presei au primit materialele de popularizare a inițiativei, reflectate în presa scrisă, radio și online (<http://florinbuicu.blogspot.com/2011/11/imbunatatirea-accesului-pacientilor-la.html?spref=fb>; <http://www.muresnews.ro/stiri/detalii-stire/inapoi/acasa/articol/florin-buicu-se-doreste-de-fapt-organizarea-de-centre-unice-de-programare-a-pacientilor-de-gen.html>; <http://www.citynews.ro/mures/sanatate-16/centre-de-programare-a-pacientilor-la-targu-mures-207222/>; <http://www.tirgumureseanul.ro/detalii-stire/lista/home/articol/imbunatatirea-accesului-pacientilor-la-serviciile-medicale.html>; http://www.zi-de-zi.ro/detalii-articol/back_to/lista-prima-pagina/article/programarea-pacientilor-prin-centrul-unic-de-programare.html).

Prin mediatizarea rezultatelor și concluziilor acestei manifestări științifice atât în publicații de înaltă specializare, cât și în presa accesibilă unui public mai larg, se contribuie la creșterea gradului de conștientizare la nivelul societății privind importanța cercetării științifice și dezvoltării tehnologice, în vederea găsirii unor soluții practice privind îmbunătățirea accesului pacienților la servicii medicale.

Rector,
Prof. Univ. Dr. Copotiu Constantin

Director proiect,
Dr. Florin Buicu

Universitatea de Medicina si Farmacie din Tg-Mures

" **IMBUNATATIREA ACCESULUI PACIENTILOR LA SERVICIILE MEDICALE: DEZVOLTAREA DE CENTRE UNICE DE PROGRAMARE A PACIENTILOR-CUPP**"

Proiect CNCS-UEFISCDI: PNII – IDEI/ WE-017/2011

Program

4 Noiembrie 2011 Salon Tonitza Hotel Continental Tirgu-Mures

15,00 - 16,00 – Inregistrarea participantilor grup de lucru,

16.00 – 20.00 – Lucrari Grup de lucru

20.00 – 22.00 – Masa de lucru

5 Noiembrie 2011

Hotel Continental Tirgu-Mures – Salon Grigorescu

8,00 – 8,30 inregistrarea participantilor

8,30 – 8,45 Florin Buicu - *Cuvant de bun venit*

8.45 – 9.30 Raed Arafat - *Centrul Unic de Urgenta. Dispecerizarea integrata si numarul de apel unic 112*

9,30-10,30 Alexandru Rafila - *Platforma de e-health propusa de Reteaua de spitale a Institutului Național Matei Balș din București și a Centrelor Regionale pentru boli infecțioase, in colaborare cu Regiunea Umbria din Italia.*

9,30 – 10.30 Florin Buicu - *Centrul Unic pentru Programarea Pacientilor - viziune si obiective*

10.30 - 11.00 Pauza de cafea

11.00 – 13.00 *Discutii interactive*

13.00 – 14.30 Masa de pranz – restaurant Continental

14.30 –17,00 *Discutii interactive.* Completarea chestionarelor de catre participantii

Hotel Continental Tirgu-Mures – Salon Tonitza

17,00 - 18.00 Conferinta de presa

Rector,
Prof. Univ. Dr. Copotoiu Constantin

Director proiect,
Dr. Florin Buicu

Universitatea de Medicina si Farmacie din Tg-Mures

" **IMBUNATATIREA ACCESULUI PACIENTILOR LA SERVICIILE MEDICALE: DEZVOLTAREA DE CENTRE UNICE DE PROGRAMARE A PACIENTILOR-CUPP**"

Proiect CNCS-UEFISCDI: **PNII – IDEI/ WE-017/2011**

Informații privind organizarea evenimentului

Tg-Mures este recunoscut pentru serviciile medicale oferite pacientilor. Faima profesionistilor din sanatatea muresana a facut de multe ori ca locuitori ai orasului sa fie abordati de membrii ai familiei sau cunostinte din alte localitati ale Romaniei, cu intrebarea: Nu sti un medic?sau cu rugamintea: As vrea o planificare la un medic la Tg-Mures. Aceasta stare de fapt este valabila pentru toate centrele universitare medicale din Romania.

Pornind de la aceasta stare de fapt, a aparut necesitatea organizarii unei alte modalitati de acces la serviciile medicale si farmaceutice.

Universitatea de Medicina si Farmacie din Tg-Mures, a castigat un proiect in cadrul Planului National de Cercetare si Inovare, **Programul „IDEI”, PN-II-ID-WE-2011-017**, finantator fiind Bugetul de Stat - Consiliul National al Cercetarii Stiintifice (CNCS) prin Unitatea Executiva pentru Finantarea Invatamantului Superior, a Cercetarii, Dezvoltarii si Inovarii (UEFISCDI). Directorul de proiect, Dr. Florin Buicu, impreuna cu co-organizatorul proiectului, Dr. Vass Levente, incearca imbunatatirea accesului la servicii medicale prin crearea de Centre Unice de Planificare a Pacientilor-CUPP. Echipa de implementare a proiectului este alcatuita din personalitati ale lumii universitare medicale si nu numai: Prof. Dr. Klara Branzaniuc – prorector stiintific al UMF Tg-Mures, Prof. Dr. Leonard Azamfirei – decanul Facultatii de Medicina din Cadrul UMF Tg-Mures, Conf. Dr. Mircea Suciuc – decanul Facultatii de Medicina Dentara din cadrul UMF Tg-Mures, Conf. Dr. Adriana Tomuletiu – din cadrul Universitatii Dimitrie Cantemir din Tg-Mures, Sef Lucr. Dr. Cristian Boeriu – coordonator UPU-SMURD Tg-Mures, seful disciplinei de Medicina de Urgenta din cadrul UMF Tg-Mures, As. Univ. Dr. Gabriela Buicu – psiholog, medic specialist psihiatru din cadru UMF Tg-Mures. In cadrul proiectului a fost constituit un grup de lucru de 30 de persoane, alcatuit din cadre didactice ale Facultatilor de medicina din Tg-Mures, Brasov si Sibiu, dar si reprezentanti ai furnizorilor de servicii medicale din judete ale regiunii 7 centru.

In cadrul workshop-ului explorator la care au participat 120 de persoane, desfasurat in perioada 4-5 noiembrie 2011, in saloanele Hotelului Continental Tg-Mures, Dr. Raed Arafat, subsecretar de stat in cadrul Ministerului Sanatatii, a prezentat experienta a 20 de ani de activitate a UPU-SMURD in cadrul conferintei: Centrul Unic de Urgenta – trecut, prezent si viitor. Dispecerizarea integrata si numarul de apel unic 112. Dr. Alexandru Rafila, de la UMF Carol Davila Bucuresti, a prezentat experienta regiunii Umbria din Italia precum si proiectul Institutului National de Boli Infectioase

This work was supported by CNCS –UEFISCDI, project number PNII – IDEI/ WE-017/2011

Matei Bals și a rețelei de spitale de boli infecțioase. Viziunea și obiectivele Centrului Unic de Programare a Pacienților au fost prezentate de directorul de proiect, Dr. Florin Buicu.

Modelul de furnizare a serviciilor medicale se bazează pe o viziune în care pacientul este plasat în centru (*pacient-centric*), care este mai stabilă și continuă, bazată pe prevenire și care promovează continuitatea asistenței și integrarea socio-sanitară.

Pornind de la modelul centrului unic pentru situații de urgență implementat cu succes în România, se intenționează demararea procedurilor necesare pentru evaluarea necesității și oportunității organizării de Centre Unice de Programare a Pacienților – CUPP.

Este important de subliniat faptul că acest proiect de realizare a CUPP nu are în vedere înlocuirea eventualelor sisteme care există deja, ci, datorită metodicii de cooperare, dorește să facă aceste sisteme interoperabile astfel încât să îmbogățească platforma cu noi servicii disponibile în cazul în care sistemele folosite sunt considerate valabile sau nu este considerată necesară înlocuirea acestora. Aceasta este o garanție a investițiilor făcute, precum și a caracterului non-invaziv al proiectului la nivel de organizare.

Principala cerință a rețelei CUPP este aceea de a organiza și garanta servicii medicale „axate pe nevoia persoanei” implementate prin intermediul planificării integrate, care să permită interceptarea „nevoilor noi și diferite” determinate de schimbările sociale, economice și culturale oferind răspunsurile adecvate la nivel de asistență.

Se dorește de fapt, ca similar accesului la servicii de urgență prin intermediul Centrului Unic de Urgență 112, să fie organizate Centre Unice de Programare a Pacienților, astfel încât, printr-un simplu telefon dat la centru de programare, să fie posibilă programarea unei consultații medicale de specialitate, de medicină de familie sau medicină dentară, internări, eliberării de medicamente, investigații de laborator și imagistice, atât la furnizori de servicii publice dar și la cei privați.

Grupul de lucru constituit, alcătuit din 30 de persoane, va continua demersurile în vederea implementării proiectului pilot.

Rezultatele vor fi publicate în revista Acta Medica Transilvanica, revista înscrisă în Nomenclatorul publicațiilor medicale acreditate de Consiliul Medicilor din România, clasificată CNCSIS în categoria B+.

Rector,
Prof. Univ. Dr. Copotoiu Constantin

Director de proiect
Dr. Florin Buicu

Universitatea de Medicina si Farmacie din Tg-Mures

" **IMBUNATATIREA ACCESULUI PACIENTILOR LA SERVICIILE MEDICALE: DEZVOLTAREA DE CENTRE UNICE DE PROGRAMARE A PACIENTILOR-CUPP**"

Proiect CNCS-UEFISCDI: PNII – IDEI/ WE-017/2011

Rezultate obtinute

Pornind de la experienta dispecerizarii Centrului Unic de Urgenta 112 si de la experienta detinuta de Regiunea Umbria din Italia, a fost constituit Grupul de lucru alcatuit din 30 persoane, cadre didactice ai facultatilor de medicina din Tg-Mures, Brasov, Sibiu, dar si reprezentanti ai furnizorilor de servicii medicale, publici sau privati, in vederea continuarii activitatilor in vederea realizarii proiectului pilot Centrul Unic de Programare al Pacientilor, la nivelul judetelor din cadrul euroregiunii 7 Centru, dar este evaluata si desfasurarea proiectului pilot si la nivelul furnizorilor de servicii medicale din Bucuresti.

Au participat 120 de persoane din cadrul facultatilor de medicina, medicina dentara din Tg-Mures, Sibiu, Brasov, dar si furnizori de servicii medicale publici si privati din euroregiunea 7 centru.

Participantii la workshop-ul explorator au apreciat pozitiv organizarea evenimentului si ideea prezentata in cadrul manifestarii prin completarea chestionarelor de satisfactie.

Rezultatele vor fi publicate in revista Acta Medica Transilvanica, revista inscrisa in Nomenclatorul publicatiilor medicale acreditate de Consiliul Medicilor din Romania, clasificata CNCSIS in categoria B+.

Manifestarea s-a bucurat de reflectarea in presa scrisa, radio si online:

- Muresnews: <http://www.muresnews.ro/stiri/detalii-stire/inapoi/acasa/articol/florin-buicu-se-doreste-de-fapt-organizarea-de-centre-unice-de-programare-a-pacientilor-de-gen.html>;
- CityNews: <http://www.citynews.ro/mures/sanatate-16/centre-de-programare-a-pacientilor-la-targu-mures-207222/>
- Tirgumureseanul: <http://www.tirgumureseanul.ro/detalii-stire/lista/home/articol/imbunatatirea-accesului-pacientilor-la-serviciile-medicale.html>
- Zi-de-Zi: http://www.zi-de-zi.ro/detalii-articol/back_to/lista-prima-pagina/article/programarea-pacientilor-prin-centrul-unic-de-programare.html

Este necesara desfasurarea unui studiu sociologic la nivel populational pentru a evalua impactul masurii in perceptia populatiei asupra calitatii serviciilor medicale.

Rector,
Prof Univ. Dr. Copotoiu Constantin

Director de proiect,
Dr. Florin Buicu

This work was supported by CNCS –UEFISCDI, project number PNII – IDEI/ WE-017/2011