

Dr. PETRU ARMEAN

**MANAGEMENTUL
CALITĂȚII
SERVICIILOR
DE
SĂNĂTATE**



1.2. DEFINIREA CALITĂȚII SERVICIILOR DE SĂNĂTATE

P01

Caracterul multiform și multidimensional al calității este reflectat cel mai bine de coexistența a numeroase definiții despre ceea ce sunt serviciile sau îngrijirile de sănătate de calitate. Semnificațiile acestor definiții țin cont de faptul că noțiunea de calitate, în aceste cazuri, este strâns legată de intențiile și rolurile diferiților actori din sistemul de sănătate ca și de mediul particular în care ele sunt acordate.

Acordarea unor îngrijiri de sănătate de calitate este o preocupare, fără îndoială, la fel de veche ca și medicina însăși. Vechile civilizații egiptene, mesopotamiene, arabe sau romane aveau reguli foarte stricte, bine codificate, de acordare a îngrijirilor în caz de boală, prevăzând sancțiuni în caz de intervenții radicale, mutilante. Codurile lui Hipocrat¹ și Maimonide² constituie exemple de bună conduită, care au traversat timpul. Sfârșitul secolului XIX și începutul secolului XX marchează trecerea la asigurarea de îngrijiri de sănătate de calitate pe o bază modernă. Calitatea ocupă, de acum înainte, un loc central în reglarea sistemelor de sănătate, în introducerea de mecanisme pentru alocarea resurselor și furnizarea de servicii de calitate.

Interesul crescând arătat calității serviciilor de sănătate este datorat în mare parte mizelor economice, profesionale, sociologice și în egală măsură celor politice cu care se confruntă sistemele de sănătate moderne. În contextul restrângerii resurselor și controlului cheltuielilor pentru sănătate se impune găsirea celor mai bune servicii cu costurile cele mai bune și, în același timp, evitarea efectelor negative ale acestei soluții. Faptul că sănătatea

¹ Hipocrat (c. 460–c. 375) medic și filozof grec. Vezi anexa 1A

² Maimonide (1133–1204) medic, filozof și teolog evreu.

este o preocupare socială colectivă, determină o mai mare transparență și o mai bună informare a unui public, a cărui participare financiară, directă sau indirectă, la susținerea serviciilor de sănătate este, de altfel, din ce în ce mai crescută (Ellis și Wittington, 1993). Aceste presiuni sunt, de altfel, cu atât mai puternice, cu cât mediul politic și social este mai democratic, opoziția este efectivă și asociațiile consumatorilor (clienți, pacienți, asigurați) sunt mai influente. În sfârșit, acolo unde oferta de servicii se desfășoară într-un mediu competitiv, calitatea devine pentru consumatori un element discriminant între furnizorii de servicii medicale.

Diferitele semnificații acordate noțiunii de calitate și diversitatea circumstanțelor în care acest termen este folosit – control, siguranță, apreciere, evaluare, management al calității – sunt susceptibile de a crea confuzii pentru un cititor neavenit. Tocmai de aceea încercăm o scurtă trecere în revistă a definiției calității în serviciile de sănătate. Se remarcă conținutul variabil și sensurile diferite acordate noțiunii de calitate. Coexistența a numeroase definiții explicite sau implicite, conceptuale sau operaționale, despre ceea ce sunt serviciile de sănătate traduce caracterul, de multe ori imprecis și multiform al noțiunii de calitate (Haddad Roberge, Pineault, 1995; Webber, 1998; O.Connor, Bowers, 1990). Aceste definiții diferă în mai multe privințe.

Astfel, Donabedian, specialist canadian de renume, consideră că noțiunea de calitate poate fi percepută de o manieră neutră ca o caracteristică, o proprietate pe care un serviciu de sănătate o are în diferite grade; evaluarea calității constă, atunci, în a aprecia în ce măsură un serviciu de sănătate specific posedă această calitate.

După Vuori, calitatea poate îmbrăca o conotație elogioasă și se referă la consecințele dorite și așteptate ale

*Culegere și paginare computerizată
Secția Fotoculegere – Imprimeria Coresi*



*Coli de tipar: 13
Bun de tipar: 11.09.2002*
Tiparul executat sub comanda nr.

Compania Națională a Imprimeriilor
„CORESI” S.A. București
ROMÂNIA



Sistemul calității certificat SR EN ISO 9001

50.000