



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

APROB,

MINISTRUL SĂNĂTĂȚII
VLAD VASILE VOICULESCU

REFERAT DE APROBARE

În data de 22 februarie 2015 a fost publicat în Monitorul Oficial al României Ordinul ministrului sănătății nr. 146 privind aprobarea implementării Mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice. Ulterior publicării acestuia, Compartimentul de Integritate din Ministerul Sănătății a coordonat implementarea noilor prevederi legale la nivel national, fiind monitorizată această activitate în 349 de spitale publice.

În perioada de implementare a Mecanismului de feedback, au fost constatate o serie de deficiențe în aplicarea chestionarelor de evaluare în cadrul spitalelor, ca urmare a articolelor din presă, a sesizărilor primite de la managerii spitalelor, direcțiilor de sănătate publice și consiliilor etice din cadrul unităților sanitare.

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Pius Brânzeu Timișoara precizează că “în varianta actuală de implementare a culegerii de date nu există un **mecanism de identificare** a utilizatorului care completează chestionarul online, fapt ce ar putea avea drept consecințe **completarea cu rea-voință** a chestionarului și **completarea repetată** de chestionare de către o singură persoană, situație în care **rezultatul sumativ al evaluării este, fără îndoială, viciat**”.



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

De asemenea, chestionarele sunt prea lungi și întrebările sunt dificil de înțeles pentru pacient. În plus, chestionarele sunt completate în prezența personalului medical și transportate fără a fi sigilate de personalul medical către un angajat al spitalului, care introduce chestionarele în sistemul centralizat al MS. Astfel, vulnerabilitatea acestui mecanism este dublă: pe de-o parte, pacientul este influențat în evaluare de prezența medicului sau a asistentei, iar pe de altă parte personalul medical are acces la chestionare, ceea ce duce la posibilitatea eliminării răspunsurilor de evaluare care conțin opinii negative.

O dovadă a rezultatelor distorsionate este un grad de satisfacție de 97.5% față de calitatea serviciilor primite de pacienți la nivel național, situație nerealistă având în vedere situația reală a sistemului sanitar și rezultatele studiilor similare efectuate.

Studiul realizat de Transparency International relevă o valoare a percepției populației privind corupția în sistemul de sănătate de 55%, cifră care nu se corelează cu un grad de satisfacție de 97,5%, rezultat în urma implementării Mecanismului de Feedback al Pacientului.

Astfel, studiul realizat de Facultatea de Afaceri și Administrație în anul 2014 relevă faptul că gradul de satisfacție al pacientului din România, prin cumularea palierelelor “foarte mulțumit” și “mulțumit” este de doar **34,4%**.

Totodată studiul realizat de Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București, pentru unitățile din subordinea acesteia arată un indice general de satisfacție de **60%**.

Un alt studiu realizat la Facultatea de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor, “Studiu privind măsurarea satisfacției consumatorilor de servicii medicale” se bazează



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

pe un grad mediu de satisfacție al pacientului care se adresează serviciilor urgență sau beneficiază de servicii de specialitate, de aproximativ **50%**.

Entitățile private care realizează studii similare evidențiază valori ale gradului de satisfacție al pacientului de aproximativ **50%** (ex. www.calitatespitale.ro).

Totodată, spitalele publice care implementează actualul Mecanism de feedback au transmis sugestii pentru îmbunătățirea actualului Mecanism de feedback Spitalul Județean de Urgență Craiova consideră că:

“Mecanismul actual de colectare a nivelului de satisfacție a pacienților nu este eficient și generează rezultate care nu sunt în concordanță cu realitatea. Considerăm că este foarte important ca evaluările să fie anonime, iar preluarea și prelucrarea datelor să nu depindă de angajații spitalelor, care pot afecta răspunsurile pacienților chiar și prin simpla lor prezență în salon.

Putem folosi exemple de bune practici din alte țări, care reușesc să colecteze evaluări realiste și metodologic valide din partea pacienților. Sugestiile noastre sunt:

Trimiterea automată de mesaje SMS și e-mail, după externare, către un număr prestabilit de pacienți, selectați aleatoriu, prin care li se solicită să viziteze pagina web de feedback. Această modalitate de evaluare este folosită de sistemul medical din Marea Britanie.[...] Simplificarea formularelor de evaluare (care în acest moment au 4 pagini A4) ar încuraja completarea lor de către mai mulți pacienți.”

Totodată, Hotărârea de Guvern nr. 583/2016 privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016 - 2020, a seturilor de indicatori de performanță, a riscurilor asociate obiectivelor și măsurilor din strategie și a surselor de verificare, a inventarului măsurilor de transparență instituțională și de prevenire a corupției, a indicatorilor de evaluare, precum și a standardelor de publicare a informațiilor de interes public,



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

6.3. *Obiectiv general 3 - Consolidarea integrității, reducerea vulnerabilităților și a riscurilor de corupție în sectoare și domenii de activitate prioritare, Punctul 10 stabilește: revizuirea mecanismului de feedback al pacientului pentru a obține, independent de unitățile medicale, informații despre experiența pacienților.*”

De asemenea, *Anexa 2 - Seturile de indicatori de performanță, riscurile asociate obiectivelor și măsurilor din strategie și sursele de verificare, punctul 3.1.10.* menționează ca indicator **Date de feedback colectate de la pacienți (prin e-mail, telefon sau poștă).**

Așadar **HG 583/2016 impune revizuirea mecanismului de feedback** în sensul colectării răspunsurilor de la pacienți prin e-mail, telefon sau poștă.

În spiritul prevederilor Hotărârii de Guvern nr. 583/2016 privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016 - 2020, au fost luate în discuție soluțiile cu cel mai scăzut cost, respectiv colectarea datelor prin e-mail sau prin telefon. Soluția de colectare a datelor prin poștă implică un efort financiar suplimentar din partea spitalelor, la costurile de tipărire ale chestionarelor adăugându-se cheltuieli poștale.

Pentru măsurarea satisfacției pacienților prin e-mail sau prin telefon a fost realizată o analiză la nivelul celor 350 de spitale care se află în subordinea Ministerului Sănătății și a autorităților locale și am constatat faptul că este necesară modificarea legislației în vigoare, pentru ca numerele de telefon și adresele de e-mail să fie înregistrate unitar într-o bază de date electronică.

Astfel, au fost inițiate discuții cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate și a fost modificată baza legislativă – OMS 1782/ 2006 privind înregistrarea și raportarea statistică a pacienților care primesc servicii medicale în regim de spitalizare continuă și



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

spitalizare de zi, pentru a permite înregistrarea acestor date în fișa de observație clinică generală folosită în cadrul spitalelor.

Pe de altă parte, având în vedere faptul că actualul Mecanism de Feedback al Pacientului este implementat de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS), au fost inițiate discuții pentru găsirea de soluții tehnice optime și cu costuri scăzute pentru modificarea Mecanismului de Feedback al Pacientului în spiritul prevederilor Hotărârii de Guvern nr. 583/2016 privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016 - 2020.

Discuțiile au avut la bază „Protocolul privind furnizarea de servicii de comunicații speciale” pe care Ministerul Sănătății îl are încheiat cu Serviciul de Telecomunicații Speciale și care prevede ca Obiect al Protocolului „Alte tipuri de servicii de comunicații și tehnologia informației, pe care STS le poate furniza MS în cazul în care acesta le solicită”.

Astfel, având în vedere soluțiile tehnice deja utilizate de STS, fapt ce nu mai implică costuri suplimentare, precum și faptul că accesul la servicii de telefonie mobilă este de aproape 100% din populație, în timp ce la internet au acces aproximativ 1/3 din români, a fost aleasă opțiunea colectării datelor de contact ale pacienților în săptămână ulterioară externării, prin SMS și formular web.

Pentru testarea acestei opțiuni, Ministerul Sănătății a derulat un proiect pilot în 5 unități sanitare:

1. Spitalul Municipal "Dr. Pop Mircea" Marghita;
2. Spitalul Orășenesc Buhuși;
3. Spitalul Orășenesc Novaci;
4. Spitalului Clinic Județean de Urgență Craiova;



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

5. Institutul pentru Boli Cardiovasculare "C.C. Iliescu".

În această perioadă au fost transmise SMS-uri către 1.788 de pacienți și au testate 4 variante ale chestionarelor, pentru a găsi modalitatea optimă de măsurare a satisfacției pacienților:

- Chestionar 5 întrebări hibrid SMS+WEB
- Chestionar 9 întrebări hibrid SMS+WEB
- Chestionar 9 întrebări WEB (SMS-ul inițial conține doar link către formularul web)
- Chestionar 9 întrebări SMS (poate fi completat doar prin SMS, mesajul către pacient nu include link către formular web)

Din punct de vedere tehnic, pentru fiecare chestionar integral completat prin SMS au fost transmise în total un număr de 21 de SMS-uri.

Cele 9 întrebările cuprinse în chestionar se referă la:

- Gradul de mulțumire al pacientului față de serviciile medicale oferite de spital
- Gradul de mulțumire al pacientului față de activitatea și implicarea medicului
- Gradul de mulțumire al pacientului față de curățenia din spital
- Dacă pacientul a cumpărat medicamente sau alte materiale sanitare pe durata internării
- Gradul de mulțumire al pacientului față de activitatea și implicarea asistentelor medicale
- Dacă pacientul a primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament
- Dacă pacientul ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la același spital
- Dacă starea de sănătate a pacientului este mai bună după externare



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

Ultima solicitare a chestionarului permite pacientului să raporteze printr-o sesizare incidente de etică și integritate care au avut loc în spitalul public. Astfel, Compartimentul de Integritate din cadrul Ministerului Sănătății va fi notificat de Platforma informatică securizată a Mecanismului de Feedback al Pacientului și va intra în legătură cu pacientul pentru a clarifica speța și, după caz, va sesiza autoritățile abilitate.

Rezultatele obținute în urma implementării proiectului pilot au arătat faptul că această abordare este una optimă, facil de implementat, fără a necesita intervenție umană în preluarea răspunsurilor. În plus, rata de răspuns este satisfăcătoare și noul mecanism de feedback oferă informații obiective, prin preluarea răspunsurilor când pacientul nu se mai află în mediul unității sanitare și nu mai poate fi influențat de către personalul spitalului sau de către ceilalți pacienți.

Motivatia alegerii STS ca și instituție tehnică pentru a dezvolta acest proiect este dată de faptul că **actualul Mecanism de Feedback al Pacientului este implementat de STS**. În plus, STS și-a oferit sprijinul pentru derularea proiectului, suportând toate costurile legate de dezvoltarea sistemului software de transmitere, raportare și mentenanța sistemului software.

Rezultatele pozitive ale proiectului pilot au condus la propunerea de extindere a acestuia la nivelul întregii țări, prin actul normativ pe care îl propunem.

Pentru susținerea financiară a extinderii proiectului pilot în 350 de spitale, costurile estimate pentru derularea anuală a proiectului sunt de aproximativ **162.000 euro fără TVA**, costuri reprezentate exclusiv de transmiterea și primirea a unui număr estimativ de 5.400.000 mesaje SMS.

Această estimare s-a realizat având în vedere următoarele:



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

- un număr de aproximativ 4.000.000 de externări/an;
- intervierea unui număr de persoane externate definit prin eșantionaj statistic valid aferent fiecărui spital, respectiv un număr de 183.000 pacienți la nivelul întregii țări; mărimea eșantionului pe fiecare spital s-a folosit calculând Eroare 4%, probabilitate 95%, pentru populația reprezentată de numărul de persoane externate pe an la nivelul fiecărui spital. Metodologia de calculul respectă formule biostatistice precum cea publicată pe <http://www.infomass.ro/resurse/calculator-eroare-esantion/>
- pentru acest eșantion statistic valid se vor trimite și primi un număr total estimat de 5.400.000 de SMS-uri
- absența costurilor la dezvoltarea și administrarea a sistemului informatic
- costul mediu de 0,03 euro cenți per SMS,

Pentru a evalua și alte oferte cu privire la dezvoltarea soluției software și costurile de transmitere/primire SMS, Ministerul Sănătății a realizat un studiu de piață pentru:

Denumire: "Serviciu SMS Marketing"

Descriere: serviciu interactiv prin SMS, cu întrebări și răspunsuri și implementare mecanism logic de răspuns în funcție de texte și taxare diferențiată în funcție de răspunsul primit. Oferta separată pentru:

- Dezvoltare soluție software serviciu interactiv SMS
- Costuri operare număr scurt
- Costuri transmitere/primire SMS (MO și MT) pentru un număr estimat de 5.400.000 SMS-uri transmise în toate rețelele naționale
- Precum și oferta care cumulează cele 3 opțiuni de mai sus.

Avantajele STS față de utilizarea unei soluții comerciale alternative sunt:

1. Oferă gratuit **soluția software de măsurare a satisfacției, care** este deja dezvoltată de STS și poate fi utilizată pentru implementarea sistemului la nivel național



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

2. Asigură gratuit **infrastructură tehnică** pentru găzduirea sistemului software de măsurare a satisfacției pacienților, infrastructură testată în cadrul proiectului pilot
3. Este o instituție publică angajată prin protocolul comun într-un **parteneriat de lungă durată** cu Ministerul Sănătății, care nu are ca scop obținerea de profit
4. Dezvoltarea soluției software de către STS în același ecosistem în care funcționează alte programe dezvoltate de STS pentru Ministerul Sănătății permite **interoperabilitatea** mecanismului de feedback cu bazele de date și programele gestionate de STS pentru MS
5. Asigură fără costuri **securitatea datelor colectate**, protecția datelor cu caracter personal, precum și soluții de backup și stocare a informațiilor pe termen lung
6. Asigură gratuit **mentenanța sistemului, asistență și consultanță tehnică** de specialitate, punând la dispoziție personalul tehnic și cunoștințele acestora în domeniu
7. STS oferă gratuit **posibilitatea de adaptare și dezvoltare continuă a soluției software** de măsurare a satisfacției
8. În plus, având în vedere analiza realizată, costurile de operare număr scurt și transmitere/primire SMS (MO și MT) oferite de STS pentru un număr estimat de 5.400.000 SMS-uri transmise în toate rețelele naționale sunt cele mai scăzute.

În concluzie, pentru implementarea Mecanismului de Feedback al Pacientului la nivel național, **soluția oferită de STS este mai avantajoasă pentru MS** decât orice alternativă oferită de o entitate comercială care are ca scop generarea de profit.

Plata pentru serviciile de SMS marketing se va face lunar de către MS în primele 20 zile lucrătoare ale lunii pentru serviciile prestate în luna anterioară, pe bază de decont și factură emise de STS, în funcție de traficul SMS, valoarea maximă a traficului lunar SMS fiind de 13.500 euro.



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE

Ținând cont de prevederile HG 583/2016, de protocolul MS-STS, de rezultatele proiectului pilot, precum și de studiul de piață realizat de Direcția achiziții centralizate, patrimoniu și infrastructuri sanitare, propunem abrogarea Ordinului ministrului sănătății nr. 146/2015 și aprobarea unui nou act normativ care să corecteze deficiențele constatate pe perioada implementării Ordinului ministrului sănătății nr. 146; astfel, completările aduse Ordinului ministrului sănătății nr. 146/2015 privind aprobarea implementării Mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice au o pondere deosebită, atât din punct de vedere al conținutului cât și al întinderii sale.

Având în vedere cele de mai sus am elaborat prezentul ordin pe care îl înaintăm spre aprobare în vederea postării pe site-ul Ministerului Sănătății, ținând cont de normele legale privind transparența decizională.

Cu deosebită considerație,

Cristian Adrian PETCU

COORDONATOR COMPARTIMENTUL DE INTEGRITATE