

Nr . 8 / 03.03.2022

**PLANUL STRATEGIC AL  
CENTRULUI MEDICAL MEDINTERN S.R.L  
PENTRU PERIOADA 2021-2025**

**ADMINISTRATOR  
DR. PRICOP KARMENCITA**



CUPRINS

I.	Rezumat
II.	Introducere - Obiectivele și scopul planului strategic
III.	Obiective strategice pentru perioada propusa
IV.	Indicatori de performanță
ANEXA I	Descrierea unității sanitare
ANEXA II	Nevoile comunității, analiza situației
ANEXA III	Indicatori de evaluare si monitorizare
ANEXA IV	Concluzii

# CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

## I. REZUMAT

### Generalități

Centrul Medical MEDINTERN SRL este unitate sanitară privată cu paturi, care asigură asistență medicală-spitalizare de zi, funcționând în baza O.G. 124/1998, Legii nr.31/1990, specific Legii 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, având sediul social în Str. Nicolae Titulescu, Nr. 18, Buzau și punctul de lucru în Bdul Unirii, Nr. 195, Etaj 1, Municipiul Buzau.

Centrul Medical MEDINTERN SRL organizează, îndrumă, controlează și evaluează activitatea sanitară din cadrul unității, militând pentru organizarea dezvoltării economice și sociale în favoarea sănătății și creșterii calității vieții pacienților.

În acest scop:

- a) Acționează și răspunde pentru implementarea reformei în domeniul serviciilor medicale în funcție de obiectivele prioritare ale acesteia.
- b) Identifică și ierarhizează problemele de sănătate în funcție de importanță, frecvență, gravitate, consumul medical și impactul social al problemelor de sănătate și de asistență medicală din Municipiul Buzau.
- c) Asigură și răspunde de realizarea execuției bugetare potrivit deconturile obținute de la Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului Buzau.
- d) Asigură monitorizarea și evaluarea acțiunilor și serviciilor de sănătate prin raportări către DSP, conform legii.

Obiectivul principal al acestui plan strategic îl reprezintă centrarea pe pacient, asigurarea serviciilor medicale de înaltă calitate, în conformitate cu standardele europene de tratament și îngrijire a pacienților, cu accent pe calitatea vieții, dezvoltarea relației medic-pacient, explicarea nevoilor pacienților, reabilitarea și reintegrarea acestora în societate.

### Proces

În structura planului strategic sunt incluse misiunea, viziunea, valorile, principiile călăuzitoare, analiza punctelor forte, punctelor slabe, oportunitățile și amenințările, obiectivele strategice și modul în care acestea pot fi îndeplinite (obiective și priorități, resurse și termene de

## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

realizare) precum și indicatorii de performanță. La aceste materiale se anexează, de asemenea, descrierea unității sanitare și analiza necesităților comunității.

Pentru a dezvolta acest plan au fost utilizate informații primite de la toate departamentele centrului medical. După centralizarea datelor, a fost realizată ierarhizarea obiectivelor și au fost identificate prioritățile care stau la baza planului strategic.

Cunoașterea punctelor forte, a punctelor slabe, oportunităților și amenințărilor ne-au propus să stabilim priorități de dezvoltare pentru următorii 5 ani.

### **Echipa de management**

**Administrator – Dr. Pricop Karmencita** reprezentant al centrului medical, responsabil cu coordonarea și supravegherea echipei de conducere, supravegherea serviciilor de îngrijire a pacientului și a modificărilor legislative.

**Director Medical – Dr. Dita Irina Daniela** reprezentant al centrului medical, responsabil cu supravegherea activității medicale, colaborarea între departamentele clinice, registrele de risc.

**Director Economic – Nita Maria – contabil sef** responsabil pentru activitățile economice.

## II. INTRODUCERE - OBIECTIVELE ȘI SCOPUL STRATEGIEI

Obiectivul fundamental al strategiei este creșterea continuă a calității îngrijirilor medicale acordate în cadrul centrului medical, cu scopul final de a îmbunătăți calitatea vieții pacienților.

Strategia de dezvoltare este stabilită prin domenii cuantificate și controlate ale managementului resurselor umane, utilizarea serviciilor financiare - administrative. La baza lor se află misiunea, viziunea și valorile care caracterizează orientarea echipei de management.

### MOTIVAREA STRATEGIEI

Centrul medical, prin conducerea sa, a stabilit necesitatea elaborării unei strategii de dezvoltare care va prezenta în următorii ani documentul de referință în domeniul identificării acestuia pe harta spitalelor din România care furnizează servicii medicale calitative și de durată comunității deservite.

### MISIUNE

Sănătatea este profesia și pasiunea noastră, iar misiunea noastră este de a răspunde nevoilor pacienților noștri, având ca suport cei mai buni specialiști și condiții bune de tratament, și de a îmbunătăți starea de sănătate a populației din zona arondată centrului medical și nu numai.

### VIZIUNE

Ne-am propus să devenim un etalon al calității și siguranței actului medical, la nivelul Orasului Buzău și a Regiunii Sud-Est. Credem în specialiștii noștri ca fiind cei mai importanți parteneri și avem certitudinea că împreună vom reuși să asigurăm pacienților noștri servicii medicale complete în specialitățile din structura centrului medical, similar celor oferite în spitalele din țările Uniunii Europene.

### VALORI

Valorile în care credem sunt respectul și grija față de pacient, calitatea și siguranța actului medical, accesibilitatea serviciilor medicale oferite, profesionalism, confidențialitate, lucru în echipă.

Punem pe primul plan pacientul, îmbrățișăm inovația și căutăm în permanență căi mai bune de a satisface nevoile pacienților.



### PRINCIPII CĂLĂUZITOARE

- Respectarea dreptului de protejare a sănătății populației.
- Garantarea calității și siguranței actului medical.
- Creșterea rolului serviciilor de prevenire.
- Asigurarea accesibilității la servicii.
- Respectarea dreptului la libera alegere și egalitate de șanse.
- Decizia privind transparența.
- Nevoile și dezvoltarea comunității sunt incluse în motivația fiecărei investiții.
- Politică de calitate bazată pe nevoile pacienților.
- Dreptul la asistență medicală este asigurat în mod nediscriminatoriu.
- Dreptul pacienților la confidențialitatea informațiilor și a vieții private este respectat, iar pacienții beneficiază de toate serviciile medicale și paramedicale necesare pentru îngrijirea sănătății acestora.

### III. OBIECTIVELE STRATEGICE PENTRU PERIOADA 2022 – 2025

Centrul Medical Medintern SRL are ca obiectiv principal îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor medicale acordate pacienților. În vederea stabilirii obiectivelor strategice, se impune evaluarea serviciilor de sănătate ale populației deservite, cu stabilirea modului în care acestea pot fi acoperite eficient și eficace, prin alocarea adecvată a resurselor existente și previzionate.

Astfel am realizat Tabelul 1 de mai jos în care am menționat obiectivele strategice stabilite, termenele de realizare și indicatorii de evaluare ai acestora.

	<b>Obiective pe termen scurt (2021-2023)</b>
	<b>Obiective pe termen mediu (2023-2024)</b>
	<b>Obiective pe termen lung (2024-2025)</b>

**Tabel 1 – Obiective Centrul Medical Medintern SRL**

Obiective		Termen de realizare	Resurse	Indicatori de evaluare	Responsabil
1.	Inscrierea si promovarea cursurilor de management al calitatii serviciilor in sanatate	Anul 2022	Buget propriu	Numar personal instruit	Administrator + RMC
2.	Implementarea unui sistem de Management al calitatii care sa aiba ca principali piloni cresterea satisfactiei angajatilor si cresterea eficientei acestora, avand ca rezultat cresterea satisfactiei pacientilor legate de actul medical prestat	Anul 2022	Buget propriu	Cresterea gradului de satisfactie si siguranta a pacientului	Intreg personalul angajat

## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

3.	Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin menținerea și Evaluarea chestionarelor de satisfacție a pacienților	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de satisfacție a pacienților	Administrator SMC
				Numarul de chestionare transmise	Personal medical
4.	Marire echipa medicala	Anul 2022	Buget propriu	Cresterea numarului de pacienti	Administrator
				Cresterea veniturilor proprii	
5.	Acreditarea centrului medical ANMCS	Anul 2023	Buget propriu	Cresterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații spitalului	Administrator + RMC + Personal medical angajat
6.	Suplimentarea veniturilor proprii prin semnarea de contracte de colaborare cu alte cadre medicale avand ca obiect inchirierea echipamentelor medicale aflate in patrimoniul centrului medical	Anul 2023	Buget propriu	Obținerea de fonduri noi	Administrator
				Cresterea numarului de pacienti	
7.	Implementare sistem de ofertare servicii medicale pentru societati comerciale	Anul 2024	Buget propriu	Obținerea de fonduri noi	Administrator
				Cresterea numarului de pacienti	
8.	Imbunătățirea calității serviciilor și a siguranței pacienților	Anul 2025	Buget propriu	Cresterea confortului și siguranței pentru pacienti Imbunatirea actului medical	Administrator + Personal medical angajat



## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

9.	Mentinerea unui sistem de Management al calitatii care sa aiba ca principali piloni cresterea satisfactiei angajatilor si cresterea eficientei acestora, avand ca rezultat cresterea satisfactiei pacientilor legate de actul medical prestat	Anul 2025	Buget propriu	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații centrului medical	Administrator + Personal medical angajat
----	---	-----------	---------------	--	---



Obiective / priorități	2021				2022				2023				2024				2025			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
de colaborare cu alte cadre medicale avand ca obiect inchirierea echipamentelor medicale aflate in patrimoniul centrului medical																				
Implementare sistem de ofertare servicii medicale pentru societati comerciale																				
Imbunătățirea calității serviciilor și a siguranței pacienților																				
Mentinerea unui sistem de Management al calitatii care sa aiba ca principali piloni cresterea satisfactiei angajatilor si cresterea eficientei acestora, avand ca rezultat cresterea satisfactiei pacientilor legate de actul medical prestat																				

## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

### IV. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Denumirea secției	Număr pacienți spitalizați
	An 2021
Spitalizare de zi	1701
Ambulatoriu	2592

Crt.	Indicatori/criterii de performanță	Valoarea indicatorului/an	
		An 2021	
<b>A. Indicatori de management al resurselor umane</b>			
1.	Numărul mediu de bolnavi externați pe un medic	1701	
2.	Numărul mediu de consultații pe un medic în ambulatoriu	2592	
3.	Numărul mediu de consultații pe un medic în camera de gardă/UPU/CPU	-	
4.	Proporția medicilor din totalul personalului	45.45	
5.	Proporția personalului medical din totalul personalului angajat al centrului medical	45.45	
6.	Proporția personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical	45.45	
<b>B. Indicatori de utilizare a serviciilor</b>			
1.	Numărul de bolnavi externați total	<b>Total centru medical</b>	<b>2712</b>
		Medicina interna – Spitalizare de zi	1701
		Ambulatoriu	1011
2.	Proporția bolnavilor spitalizați cu programare din totalul bolnavilor spitalizați în centrul medical	<b>Total centru medical</b>	<b>100%</b>
		Medicina interna – Spitalizare de zi	100%
		Ambulatoriu	100%



## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

3.	Proporția bolnavilor spitalizați cu bilet de trimitere din totalul bolnavilor spitalizați, în centrul medical	<b>Total centru medical</b>	100%
		Medicina internă – Spitalizare de zi	100%
		Ambulatoriu	100%
<b>C. Indicatori economico-financiari</b>			
1.	Execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat		-
2.	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor centrului medical %		45.38
3.	Procentul cheltuielilor de personal din totalul sumelor decontate de casele de asigurări de sănătate din Fondul național unic de asigurări sociale de sănătate pentru serviciile medicale furnizate, precum și din sumele asigurate din bugetul Ministerului Sănătății cu această destinație %		49.42
4.	Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor centrului medical %		0.6
5.	Costul mediu pe zi de spitalizare		338.09
6.	Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor centrului medical (sintagma "venituri proprii" înseamnă, în cazul acestui indicator, toate veniturile obținute de centrul medical, exclusiv cele obținute în contractul cu casa de asigurări de sănătate)%		37.99
<b>D. Indicatori de calitate</b>			
1.	Rata mortalității intraspitalicești, pe total centru medical	<b>Total centru medical</b>	<b>0</b>
		Medicina internă – Spitalizare de zi	0
		Ambulatoriu	0
2.	Rata infecțiilor asociate asistenței medicale, pe total centru medical	<b>Total centru medical</b>	<b>0</b>
		Medicina internă – Spitalizare de zi	0
		Ambulatoriu	0
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>
3.	Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare		100%

## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

5.	Procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor spitalizați	0
6.	Numărul de reclamații/plângeri ale pacienților înregistrate	0

### Probleme critice identificate la nivelul centrului medical:

#### • În domeniul resurselor umane:

- Încadrarea încă insuficientă la toate categoriile de personal, cu consecința suprasolicitării personalului existent;
- Analiza temeinică a resurselor umane corelate cu normativele, pe categorii de personal, care să corespundă nevoilor actuale ale unității sanitare și care să asigure o încărcare reală și echilibrată a volumului activităților pe persoană/entitate organizațională;
- Creșterea gradului de satisfacție a personalului.

#### • În domeniul economico-financiar:

- Venituri proprii insuficiente;
- Insuficientă finanțare pentru dotarea centrului medical;
- Administrarea eficientă și rațională a patrimoniului centrului medical;

#### • În domeniul tehnic și administrativ:

- Evaluarea tuturor spațiilor administrative și eficientizarea repartizării acestora;
- Eficientizarea rețelelor de utilități, corelată cu reducerea consumurilor;
- Optimizarea funcționării rețelei de calculatoare și internet precum și dezvoltarea aplicațiilor specifice.

## ANEXA I

### DESCRIEREA Centrului Medical MEDINTERN S.R.L

#### **Structura organizatorică**

Centrul Medical Medintern S.R.L este dotat conform normelor în vigoare, dispune de aparatura modernă precum și de medici și personal medical calificat astfel încât calitatea actului medical conform specificului centrului medical să fie la performanțe înalte.

Centrul Medical Medintern S.R.L se află în relație contractuală cu Casa de Asigurări de Sănătate Buzău astfel oferind servicii medicale asiguraților, pe baza de bilet de trimitere de la medicul specialist și nu numai.

Structura organizatorică a centrului este aprobată de către DSP și Ministerului Sănătății, conform legii, cu următoarea structură organizatorică, conform Autorizației Sanitare de Funcționare nr. 2112/ 01.03.2021:

#### ***Amplasament Etajul 1:***

- Recepție
- Sala așteptare
- Cabinet consultații interne
- Cabinet consultații gastro
- Explorări funcționale
- Salon – 6 paturi
- Punct de recoltare/ Sala tratamente cu program fracționat
- Laborator endoscopie
- Salon SPA cu 1 pat
- Sterilizare
- Oficiu alimentară
- Vestiar personal
- Vestiar pacienți
- Depozit materiale curățenie

## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

- Grup sanitar personal
- Grup sanitar pacienti femei
- Grup sanitar pacienti barbati
- Punct triaj pacienti
- Punct triaj personal sanitar angajat

Pentru o funcționare optimă a centrului medical, sunt externalizate următoarele servicii necesare desfășurării activității conform prevederilor legale:

- Medic epidemiolog
- Servicii de SSM și SU
- Contabilitate – Runos
- Juridic
- Serviciul de Spalatorie
- Transport, eliminare și valorificare deșeurilor biologice, deșeurilor menajere, deșeurilor din carton și plastic
- Mentenanță aparatură medicală
- Servicii de DDD
- Contracte prestări servicii privind aprovizionare cu medicamente și materiale sanitare
- IT/ Statistica
- Arhiva
- Farmacie
- Laborator de investigații radiologice
- Laborator de anatomie patologică
- Transport pacienti în caz de urgență

### Structura de personal

La nivelul centrului medical, structura organizatorică asigură funcționarea acesteia în condiții optime. Sunt acoperite atât activitățile de natură medicală cât și cele de suport și execuție.

Structura de personal (medical și auxiliar) este de 11 de angajați, astfel:



## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

Funcție	Nr. Pers.
Medic Specialist	1
Medic Primar	3
Asistent medical sef	1
Asistent medical	4
Contabil	1
Ingrijitoare	1

### Infrastructura și dotarea centrului medical

Dotarea cu aparatura de ultima generatie si echipa de medici specializati au facut ca, in cel mai scurt timp, Centrul medical Medintern SRL sa atraga numerosi pacienti. Fidelizarea acestora s-a produs prin intermediul profesionalismului, reputatiei medicale si atentiei deosebite acordate fiecarui pacient inregistrat in cadrul centrului medical.

Centrul medical Medintern SRL inseamna experienta cadrelor medicale, tehnologie avansata, defnirea si conturarea echipei medicale, incredere si, in special, pasiune. Toate aceste atribute construiesc imaginea centrului medical si o mentin in timp, alaturi de serviciile medicale oferite.

Serviciile medicale includ consultatii, control amanuntit, fiecare pacient beneficiind si de o interpretare amanuntita a rezultatelor medicale.

Centrul medical isi dezvolta activitatea si se pozitioneaza pe piata medicala prin functionalitati etice si profesionale dezvoltate de un management directionat pe nevoile consumatorilor de servicii medicale.

Chiar și așa, dotarea centrului cu dispozitive medicale se v-a îmbunătăți semnificativ în următorii ani. Enumeram aici, o parte a aparaturii/echipamentelor medicale și nemedicale din dotarea centrului medical, si anume: Videoendoscop HDTV Defina Light Pentax – colonoscop/ gastroscop, Monitor functii vitale, Ecograf Ultrasonix, Ecograf ¾ D cu substanta de contrast, Doppler vascular, Electrocardiograf 12 canale, Fibroscan, Holter TA, Holter EKG, Pulsoximetru CONTEC, Glucometru, Sistem pentru impedenta cardiovasculara HOTTMAN, Spirometru, Trusa resuscitare, Concentrator oxigen cu masca aerosoli, Tensiometru GIMA, Tensiometru RIESTER, Electrocardiograf BTL.

### **Resurse financiare**

Centrul medical este finanțat din venituri proprii care provin din sumele încasate pentru serviciile medicale prestate în baza contractelor de furnizare de servicii medicale încheiate cu Casa de Asigurări de Sănătate Buzau, aceasta reprezentând sursa principală de venituri, precum și din alte surse, conform legii.

Centrul medical poate realiza venituri suplimentare din sponsorizări, închirierea unor spații medicale, în condițiile legii, contracte privind furnizarea de servicii medicale încheiate cu operatori economici, servicii medicale sau de altă natură, furnizate la cererea unor terți, coplată pentru unele servicii medicale, alte surse, conform legii.

### **Anexa II**

#### **NEVOILE COMUNITĂȚII, ANALIZA SITUAȚIEI**

Starea de sănătate este un fenomen complex, social și biologic, care exprimă nivelul și caracteristicile sănătății membrilor unei colectivități privite în ansamblu, fiind strâns legată și de calitatea vieții populației. Starea de sănătate se află într-o relație de intercondiționare cu evoluția socială în ansamblu, cu celelalte componente ale economiei și calității vieții, fiind determinată de nivelul general de dezvoltare economico-socială, de structura consumului, de standardul igienei individuale, de gradul de cultură, și nu în ultimul rând, de sistemul îngrijirilor de sănătate.

Migrația externă și scăderea natalității au schimbat, în ritm rapid, structura pe vârste a populației. Ca urmare a scăderii natalității și a creșterii speranței de viață, procesul de îmbătrânire demografică s-a accentuat.

Ponderea tinerilor a fost devansată de ponderea vârstnicilor, iar populația adultă a scăzut ca număr, dar a crescut ca pondere.

Indicatorii demografici evidențiază un proces de accelerare a schimbării modelului demografic, într-un context de criză economică și socială, ce a mărit considerabil stresul vieții cotidiene.

### **Morbiditatea migrantă**

Morbiditatea reprezintă fenomenul de masă al îmbolnavirilor aparute într-o populație definită, într-o anumită perioadă. Analiza morbidității reprezintă o parte componentă, obligatorie, a monitorizării stării de sănătate a unei comunități, având o importanță deosebită în luarea deciziilor în cadrul unui sistem de sănătate.

Necesitatea studiului morbidității este dezideratul Organizației Mondiale a Sănătății.

Morbiditatea migrantă este un indicator care poate produce o variație a incidentei ratei de producere a îmbolnavirilor, în condițiile în care se înregistrează în zona socio-demografică arondată respectivei unități sanitare.

Migrația este întotdeauna selectivă, având implicații dintre cele mai diverse, atât pentru comunitatea de sosire cât și pentru cea de plecare. Prin notiunea de morbiditate migrantă sunt analizați pacienții care vin și pleacă, din perspectiva serviciilor medicale.

Cu dotările și personalul medical bine pregătit profesional, în cadrul centrului medical s-a reușit tratarea tuturor cazurilor, astfel încât procentul morbidității migrante către alte unități sanitare este aproape de 0.

Motivul principal privind morbiditatea migrantă este reprezentat de dorința pacientului pentru o a doua opinie medicală (în cazul pacienților noi).

Categoriile de resurse ce stau la baza realizării serviciilor medicale asupra pacienților constau în:

- Umane: personal de specialitate – medici, asistenți medicali, personal auxiliar;
- Fundamentarea structurii are în vedere ceea ce servicii aferentă specialităților deservite;
- Infrastructura: spații și condiții specifice necesare desfășurării în siguranță a actului medical, funcționabilitatea utilităților;
- Dotarea corespunzătoare: echipamente, instalații, aparatură medicală;
- Asigurarea logisticii necesară desfășurării actului medical: medicamente, materiale sanitare, reactivi, dezinfectanți, hrană, echipament de lucru, etc.;
- Financiare.

Mortalitatea pe cazuri de boala în perioada analizată, în cadrul centrului medical este 0.



### ANALIZA SWOT

#### Puncte tari:

- Centrul medical cu majoritatea secțiilor și compartimentelor modernizate;
- Este asigurat permanent necesarul de medicamente, materiale sanitare pentru pacienții spitalizați;
- Dotarea centrului medical cu aparatură medicală ce asigură un diagnostic corect și un act medical de calitate tuturor pacienților care accesează serviciile de sănătate oferite de centrul medical;
- Personal medical și nemedical bine pregătit profesional; medici cu competențe, atât în specialități clinice cât și paraclinice;
- Comunicare bună, atât la nivel intern cât și extern;
- Localizare cu acces facil din toate zonele Buzăului.

#### Puncte slabe:

- Venituri proprii reduse;
- Acoperire redusă, având un singur sediu în Buzău;
- Personal medical și nemedical insuficient, volumul de lucru fiind crescut.

#### Oportunități:

- Adresabilitate crescută a unei comunități bine conturate;
- Adresabilitate fără restricții pentru asigurații CAS;
- Implementarea noii legislații în domeniul sănătății referitoare la autorizarea și funcționarea unităților spitalicești private;
- Construirea unei echipe unite și motivate;

#### Amenințări:

- Instabilitate legislativă;
- Concurența spitalelor private cu cota de piață semnificativă în domeniul sănătății, ce au ca scop monopolizarea acestei piețe;



## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

- Statutul economic general al țării;
- Standardele și criteriile de acreditare și avizare a spitalelor la cote de exigență maximă aplicate în mod subiectiv în sistemul public și privat;
- Alegeri, schimbări politice.

### Indicatori de performanță pentru obiectivele strategice stabilite

<b>Obiective</b>		<b>Indicatori de performanță</b>
<b>1.</b>	Inscrierea și promovarea cursurilor de management al calitatii serviciilor în sănătate	Cresterea gradului de satisfacție și confortului pacienților și a angajaților centrului medical
<b>2.</b>	Implementarea unui sistem de Management al calitatii care să aibă ca principalii piloni creșterea satisfacției angajaților și creșterea eficienței acestora, având ca rezultat creșterea satisfacției pacienților legate de actul medical prestat	Implementarea unui sistem de evaluare și monitorizare continuă a calității serviciilor medicale în centrul medical.
<b>3.</b>	Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin menținerea și evaluarea chestionarelor de satisfacție a pacienților	Gradul de satisfacție a pacienților Numarul de chestionare transmise
<b>4.</b>	Marire echipa medicala	Oferirea servicii medicale pe specialitati noi
<b>5.</b>	Acreditarea centrului medical ANMCS	Obținerea unui nivel de acreditare ANMCS din categoriile I sau II
<b>6.</b>	Suplimentarea veniturilor proprii prin semnarea de contracte de colaborare cu alte cadre medicale având ca obiect închirierea echipamentelor medicale aflate în patrimoniul centrului medical	Cresterea veniturilor proprii Gradul de implicare al personalului medical
<b>7.</b>	Implementare sistem de ofertare servicii medicale pentru societati comerciale	Cresterea veniturilor proprii
<b>8.</b>	Îmbunătățirea calității serviciilor și a siguranței pacienților	Gradul de satisfacție al pacienților/an Reclamatii = 0
<b>9.</b>	Mentineră unui sistem de Management al calitatii care să aibă ca principalii piloni creșterea satisfacției angajaților și creșterea eficienței acestora, având ca rezultat creșterea satisfacției pacienților legate de actul medical prestat	Gradul de implicare al personalului medical. Cresterea numarului de pacienti tratati/ an > 10% fata de anul precedent



### Anexa III

#### CONCLUZII

Centrul medical Medintern SRL și-a creat planul strategic prin grija managementului și prin susținerea unui colectiv de oameni profesioniști și dornici de a oferi comunității servicii medicale deosebite și grija susținută față de pacienți.

Nevoile comunității pot fi îndeplinite doar prin colaborarea permanentă între profesioniști, stabilirea unor obiective concrete și accesibile într-o societate în permanentă evoluție și schimbare și printr-un management de vârf capabil să ofere mijloace necesare coordonării eficiente și eficace și implementării unui sistem activ de oferire a unor servicii medicale de calitate în Municipiul Buzau.

#### Bibliografie:

- ✓ Legea nr. 95/2006, privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 500/2002, privind finanțelor publice cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 53/2003, privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacienților, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Ordin Nr. 10/2018 privind aprobarea categoriilor de acreditare a unităților sanitare cu paturi aferente celui de al II-lea ciclu de acreditare;
- ✓ OSGG Nr. 600/2018 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- ✓ Ordin MS Nr. 1101/2016 din 30 septembrie 2016 privind aprobarea Normelor de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare;
- ✓ Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1567/2007 privind aprobarea valorilor medii naționale ale indicatorilor de performanță ai managementului spitalului;

## CENTRUL MEDICAL MEDINTERN

- ✓ Ordin nr. 1.312 din 22 iulie 2020 privind organizarea și funcționarea structurii de management al calității serviciilor de sănătate în cadrul unităților sanitare cu paturi și serviciilor de ambulanță, în procesul de implementare a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului;
- ✓ ORDIN nr. 446 din 18 aprilie 2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- ✓ O.U.G. nr.162/2008 privind transferul ansamblului de atribuții și competențe exercitate de Ministerul Sănătății Publice către autoritățile administrației publice locale.

Plan strategic elaborat de către Administratorul Centrului Medical Medintern SRL

Dr. Pricop Karmencita



Cu sprijinul

Comitetului Director:

Director Medical: Dr. Dita Irina Daniela

Director economic: Contabil - Maria Nita

