



Managementul calității în farmacia comunitară



Autor: ODAJIU Cezara

Conducător științific: BULIGA Valentina, dr. șt. farm., conferențiar universitar

Catedra de Farmacie Socială „Vasile Procopișin”, Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”

INTRODUCERE

Calitatea în farmaciile comunitare este esențială, deoarece contribuie la reducerea inconsistențelor în furnizarea serviciilor, la minimizarea variațiilor în ceea ce privește rezultatele pacienților și la abordarea necesității standardizării pentru a asigura o îngrijire optimă.

Definirea calității variază în rândul părților interesate, astfel încât definirea semnificației acesteia în farmacia comunitară din perspectiva pacienților, furnizorilor și factorilor de decizie este esențială pentru măsurarea cu precizie a calității serviciilor. Părțile interesate cheie în farmacia comunitară cuprind diverse aspecte ale furnizării și reglementării serviciilor de sănătate. Pacienții, în calitate de beneficiari ai îngrijirii și utilizatori ai serviciilor de sănătate, oferă perspective neprețuite asupra experiențelor și nevoilor lor. Caracteristicile definitorii ale calității în farmaciile comunitare cuprind șase dimensiuni :experiența pacientului, accesul, mediul, siguranța, competența, integrarea.



SCOP

Managementul calității în farmacia comunitară.

MATERIALE ȘI METODE

Pentru colectarea datelor, a fost creat un formular on-line prin intermediul platformei GoogleForms, care cuprinde întrebările, și respectiv, variantele de răspuns, ceea ce a permis ca acesta să fie ușor distribuit în mediul on-line (inclusiv prin intermediul rețelelor de socializare) și completat de către participanți din diferite regiuni ale țării. Chestionarul a fost anonim. Dimensiunea eșantionului a fost de 103 farmaciști și asistenți farmaciști, din totalul de 126 chestionare completate. Anchetarea a fost efectuată în conformitate cu cerințele Comitetului de Etică a Cercetării din Cadrul Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”. Rezultatele au fost prelucrate și analizate statistic cu ajutorul programei Microsoft Office Excel.

CUVINTE-CHEIE

farmacie comunitară,calitatea totală,management.

CONCLUZII

Implementarea serviciilor farmaceutice esențiale prezintă pentru sistemul sănătății al Republicii Moldova o nouă etapă în promovarea calității asistenței cu medicamente a populației. Totodată, ignorarea problemelor ce țin de calitatea serviciilor farmaceutice din partea unor agenți economici, diminuează evident eforturile organelor de stat, instituțiilor de instruire profesională, organizațiilor obștești.

REZULTATE

Prioritățile sondajului au fost clasificate după cum urmează : asigurarea calității serviciilor, finanțare susținută, integrarea cu sistemele de sănătate, farmaciile comunitare ca centre pentru pacienți, precum și formarea și retenția forței de muncă, reflectând diferitele priorități ale părților interesate în aceste domenii.

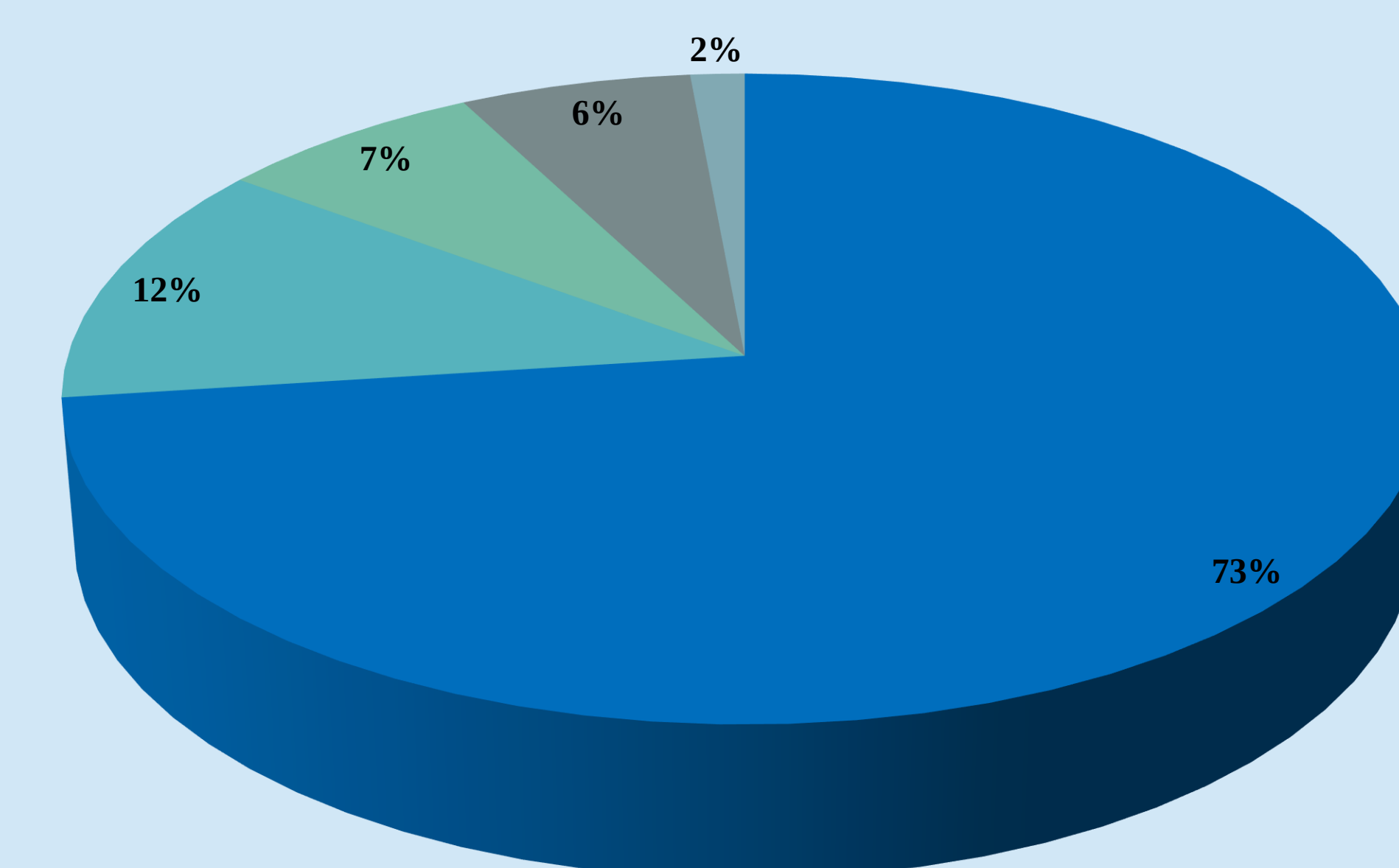
Rezultatele analizei efectuate demonstrează rolul nesemnificativ al punctajului acumulat la capitolele:

1. asistența cu medicamente a populației;
2. prestarea serviciilor farmaceutice;
3. managementul calității serviciilor farmaceutice.

În aceste condiții pot avea loc precedente, în care, calitatea minimă a serviciilor farmaceutice sau necoresponderea lor totală se acoperă cu punctajul acumulat la alte capitole ale standardelor GPP și AMDM , care sunt nesemnificative pentru asigurarea unui act farmaceutic de calitate conformă.Pentru a evita această neconformitate, se propune de a include în standardele GPP noțiunea de standarde prioritare, pentru care să se stabilească criterii cu o limită minimă de 95%, neatingerea căreia să condiționeze neacreditarea și suspendarea activității farmaciei comunitare pînă la momentul atingerii limitei minime stabilite.

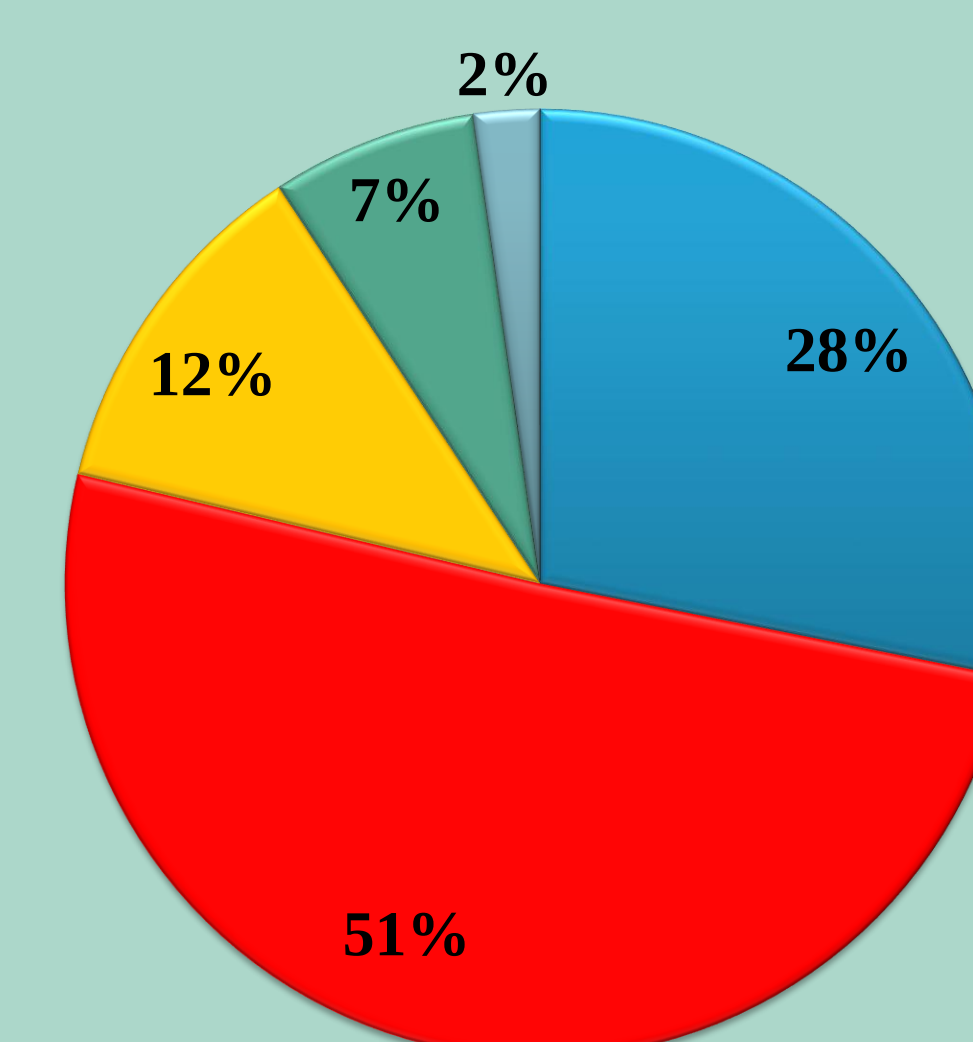
Care este cea mai importantă componentă a calității serviciilor farmaceutice, în opinia dvs

- Competența profesională
- Comunicare cu pacientul
- Respectarea normelor etice
- Disponibilitatea produselor
- Altele



Ce factori considerați că influențează cel mai mult calitatea serviciilor farmaceutice

- Lipsa personalului calificat
- Volumul mare de muncă
- Lipsa instruirii continue
- Motivația financiară
- Altele



În ce măsură considerați că instruirea continuă contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor farmaceutice

- Foarte mult
- Mult
- Puțin
- Deloc

