



AUTORITATEA NAȚIONALĂ  
DE MANAGEMENT AL  
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

ANMCS

*Standarde de calitate pentru asistența medicală primară și de ambulatoriu în România*

# Introducere în Managementul Calității

Procesul de evaluare în vederea acreditării și etapele acestuia

Noiembrie 2021



*În parteneriat cu:*



# Obiectivul prezentării:

---



Cunoașterea acțiunilor pe care trebuie să le întreprindă furnizorul de servicii medicale ca parte a procesului de acreditare

# Etapele procesului de acreditare :

---

1

**Înregistrarea unității sanitare**

2

**Înscrierea unității sanitare**

3

**Pregătirea pentru evaluare**

4

**Etapa de evaluare**

5

**Etapa de acreditare**

# 1. Înregistrarea unității sanitare:

- ▶ Furnizarea prin intermediul aplicației CaPeSaRo a informațiilor care confirmă că unitatea sanitară inițiază procesul de implementare a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului – Crearea contului unității
- ▶ Înregistrarea este necesară pentru stabilirea numărului, tipului activității, complexității structurii și distribuției teritoriale a unităților sanitare ce urmează a fi planificate, cu scopul organizării activităților necesare evaluării și acreditării unităților sanitare, în vederea eficientizării costurilor.

The screenshot displays the CaPeSaRo application interface. At the top left is a calendar for February 2020. To its right is a photo of a conference titled "CONFERINȚE REGIONALE 'ACREDITAREA UNITĂȚILOR DIN AMBULATORIU'" held on 21/02/2020. Below the photo are logos for the European Union, the Ministry of Health, POCA (Romanian Operational Program), and the National Institute for Research and Development in Health (INCDS). A red arrow points to the "APLICAȚIA CAPE SARO" logo. Below the logos is the text "MĂRCI ÎNREGISTRATE ANMCS" and "CaPeSSCoSt 'Îmbunătățirea Calității și Performanței Serviciilor Spitalicești prin Evaluarea Costurilor și Standardizare' Cod SIPOCA/SMIS: 724/129170". At the bottom, there is a text box with information about the ANMCS (National Authority for Quality Management in Health) and its role in evaluating and accrediting healthcare units.


# 1. Înregistrarea unității sanitare în aplicația CaPeSaRO:


Denumire Unitate Sanitară din Ambulatoriu (USA) \*

Cod Unic de Identificare \*

Nr. cont bancar \*

Cont deschis la \*

Cod MS 

Cod CNAS 

Tip USA în funcție de regimul proprietății \*

Autoritate tutelară \*

Adresa de e-mail oficială a unității

Pagina web a unității (site)


Nr. de telefon \*

Nr. de fax

Judet \*

Localitate \*

Adresa \*

Tip servicii de sanătate furnizate\* 

Nr. unități 3.2. 0

Unități sanitare din ambulatoriu de medicină fizică și reabilitare cu bază de tratament

4. 0 Furnizor de îngrijiri medicale la domiciliu

5. 0 Furnizor de îngrijiri paliative în ambulatoriu

6. 0 Cabinet medical de medicină de familie

7. 1 Cabinet medical de specialitate

8. 0 Furnizor de investigații paraclinice – laborator analize medicale

9. 0 Furnizor de investigații paraclinice – radiologie și imagistică medicală

10. 0 Cabinet de medicină dentară




Reprezentant legal

Forma de adresare\*  Doamna  Domnul

Nume\*  Prenume\*

Telefon\*  Email\*

Persoană de contact 

Forma de adresare\*  Doamna  Domnul

Nume\*  Prenume\*

Telefon\*  Email\*

TRIMITE



## 2. Înscrierea unității sanitare:

---

- ▶ Completarea cererii de înscriere în procedura de acreditare, în aplicația CaPeSaRo;
- ▶ Depunerea documentelor
- ▶ Unitățile sanitare care au obligația acreditării au avut ca și termen de înscriere în procesul de acreditare - 14 iunie 2020.
- ▶ În cadrul unui ciclu de acreditare, unitățile sanitare exceptate de la obligativitatea acreditării care doresc să fie acreditate se pot înscrie cu cel puțin 12 luni înainte de perioada în care doresc să fie evaluate.
- ▶ Unitățile sanitare care nu au obligația acreditării se pot retrage fără nicio consecință din procesul de acreditare

## 2. Înscrierea unității sanitare:

**ETAPA DE ÎNSCRIERE**


Unitatea sanitară este responsabilă pentru corectitudinea informațiilor încărcate în aplicația CaPeSaRo în scopul înscrierii în procesul de evaluare în vederea acreditării. După completarea datelor și apăsarea butonului "TRIMITE" puteți descărca adeverința din contul de utilizator. Pentru informații suplimentare privind documentele solicitate și modalitatea de încărcare a lor mutați indicatorul mouseului deasupra pictogramelor

- 1 Dovada înființării unității sanitare ⓘ [ÎNCARCĂ DOCUMENT](#)
- 2 Dovada înființării punctelor de lucru ⓘ [ÎNCARCĂ DOCUMENT](#)  
[NU SE APLICA](#)
- 3 Decizia de desemnare a persoanei responsabile cu managementul calității ⓘ [ÎNCARCĂ DOCUMENT](#)
- 4 Categoriile de asistență medicală înscrise în vederea evaluării/ sedii și fișa de autoevaluare ⓘ  
[ADAUGĂ SEDIU / PUNCT DE LUCRU](#)
- 5 Cererea de înscriere în procesul de acreditare ⓘ [ÎNCARCĂ DOCUMENT](#)  
[descarcă document tipizat](#)
- 6 Declarație conformitate date ⓘ [ÎNCARCĂ DOCUMENT](#)  
[descarcă document tipizat](#)

[TRIMITE](#)



## 2. Înscrierea unității sanitare:



- 4 Categorii de asistență medicală înscrise în vederea evaluării/ sediul și fișa de autoevaluare 

ADRESĂ SEDIU	CATEGORIE ASISTENȚĂ MEDICALĂ	Nr. cabinete	AUTOEVALUARE
Judet: București	<a href="#">ADAUGĂ CATEGORIE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ</a>		
Localitate: Municipiul București			
Adresa: Str. Test Nr. 1			
Data expirării evaluării Casei Naționale de Asigurări de Sănătate: 18.03.2021			
AUTORIZAȚIA SANITARĂ DE			
<a href="#">ÎNCARCĂ DOCUMENT</a>			
	<a href="#">MODIFICA SEDIU / PUNCT DE LUCRU</a>	<a href="#">STERGE SEDIU / PUNCT DE LUCRU</a>	

[ADAUGĂ SEDIU / PUNCT DE LUCRU](#)

## 2. Înscrierea unității sanitare:

- 4 Categoriile de asistență medicală înscrise în vederea evaluării/ sedii și fișa de autoevaluare 


ADRESĂ SEDIU		CATEGORIE A ASISTENȚĂ MEDICALĂ	Nr. cabinete	AUTOEVALUARE
Judet:	București	Furnizor de investigații paraclinice - radiologie și imagistică medicală	1	DESCARCĂ FAE 
Localitate:	Municipiul București	<a href="#">ADAUGĂ CATEGORIE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ</a>		<a href="#">ÎNCARCĂ DOCUMENT</a>
Adresa:	Str. Test Nr. 1			
Data expirării evaluării Casei Naționale de Asigurări de Sănătate:	18.03.2021			
AUTORIZAȚIA SANITARĂ DE FUNCȚIONARE				
	 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva			
	<a href="#">ÎNCARCĂ DOCUMENT</a>			

[MODIFICA SEDIU / PUNCT DE LUCRU](#) [STERGE SEDIU / PUNCT DE LUCRU](#)

[ADAUGĂ SEDIU / PUNCT DE LUCRU](#)



## 2. Înscrierea unității sanitare:

- 4 Categorii de asistență medicală înscrise în vederea evaluării/ sedii și fișa de autoevaluare 

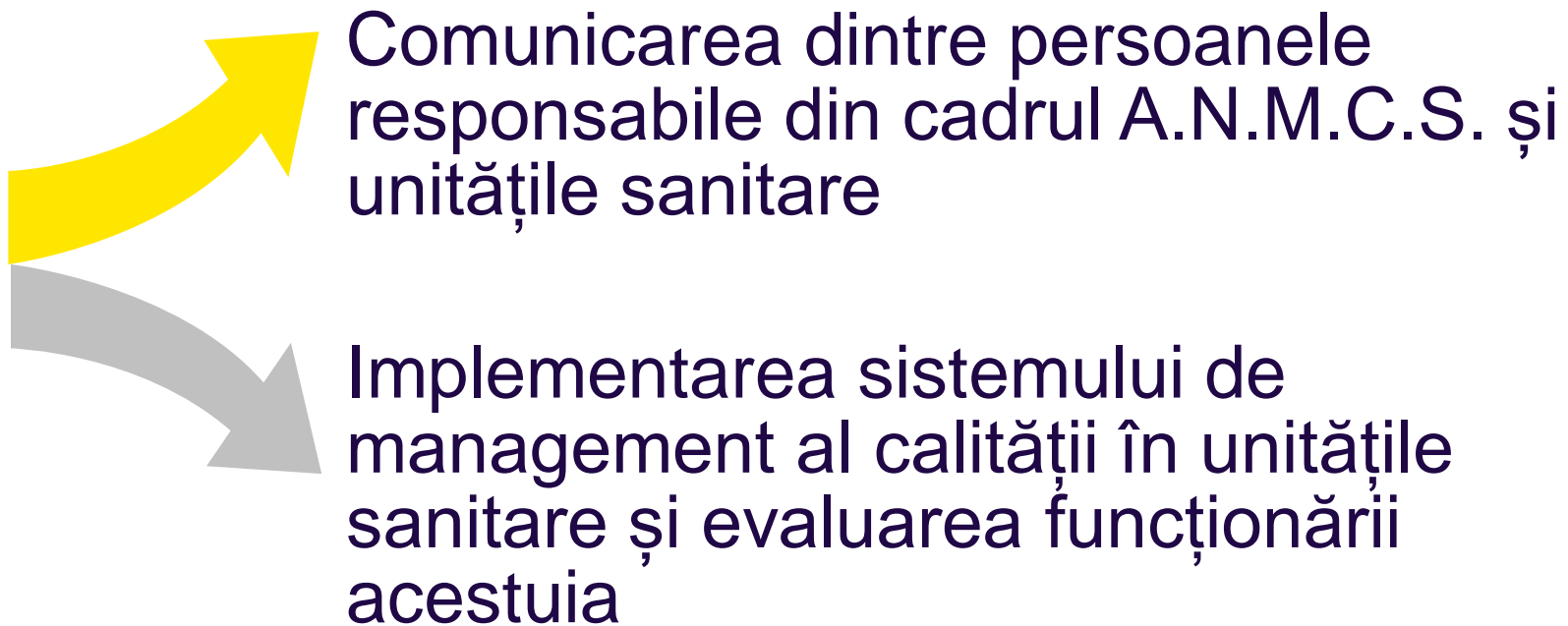
ADRESĂ SEDIU		CATEGORIE ASISTENȚĂ MEDICALĂ	Nr. cabinete	AUTOEVALUARE	
Judet:	București	Furnizor de investigații paraclinice – radiologie și imagistică medicală	1	DESCARCĂ FAE	 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva <a href="#">MODIFICĂ DOCUMENT</a>
Localitate:	Municipiul București	Cabinet de medicină dentară	2	DESCARCĂ FAE	 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva <a href="#">MODIFICĂ DOCUMENT</a>
Adresa:	Str. Test Nr. 1	Cabinet medical de medicină de familie	2	DESCARCĂ FAE	 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva <a href="#">MODIFICĂ DOCUMENT</a>
Data expirării evaluării Casei Naționale de Asigurări de Sănătate:	18.03.2021	<a href="#">ADAUGĂ CATEGORIE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ</a>			
AUTORIZAȚIA SANITARĂ DE FUNCȚIONARE		<a href="#">MODIFICA SEDIU / PUNCT DE LUCRU</a> <a href="#">STERGE SEDIU / PUNCT DE LUCRU</a>			
 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva <a href="#">MODIFICĂ DOCUMENT</a>					

ADRESĂ SEDIU		CATEGORIE ASISTENȚĂ MEDICALĂ	Nr. cabinete	AUTOEVALUARE	
Judet:	Brașov	Cabinet medical de medicină de familie	2	DESCARCĂ FAE	 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva <a href="#">ÎNCARCĂ DOCUMENT</a>
Localitate:	Brașov	Cabinet medical de specialitate	4	DESCARCĂ FAE	 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva <a href="#">ÎNCARCĂ DOCUMENT</a>
Adresa:	Str. Test Nr. 1	<a href="#">ADAUGĂ CATEGORIE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ</a>			
Data expirării evaluării Casei Naționale de Asigurări de Sănătate:	28.03.2020	<a href="#">MODIFICA SEDIU / PUNCT DE LUCRU</a> <a href="#">STERGE SEDIU / PUNCT DE LUCRU</a>			
AUTORIZAȚIA SANITARĂ DE FUNCȚIONARE					
 Document TEST.pdf 08.04.2020 arhiva <a href="#">ÎNCARCĂ DOCUMENT</a>					

[ADAUGĂ SEDIU / PUNCT DE LUCRU](#)

### 3. Pregătirea procesului de evaluare:

---



### 3. Pregătirea procesului de evaluare:

---

Etapă de pregătire a evaluării cuprinde următoarele activități principale:

- a) elaborarea planului multianual de acreditare;
- b) identificarea de către A.N.M.C.S. a resurselor necesare vizitei de evaluare și planificarea acesteia;
- c) comunicarea de către A.N.M.C.S. a termenului până la care unitatea sanitară din ambulatoriu trebuie trimisă declarația privind structura unității sanitare pentru serviciile înscrise în procesul de acreditare;
- d) calculul durată a procesului de evaluare și estimează valoarea taxei de acreditare;
- e) comunicare durată și perioada estimată pentru vizita de evaluare, precum și valoarea taxei de acreditare;
- f) încheierea contractului dintre A.N.M.C.S. și unitatea sanitară înscrisă;
- g) unitatea sanitară face dovada plății primei tranșe din valoarea taxei de acreditare estimată;
- h) după achitarea primei tranșe din valoarea taxei de acreditare, unitatea sanitară încarcă în aplicația informatică Capesaro documentele necesare desfășurării procesului de evaluare și acreditare, denumite în continuare DOS, și documentele suplimentare, denumite în continuare DS;

### 3. Pregătirea procesului de evaluare:

---

Etapă de pregătire a evaluării cuprinde următoarele activități principale:

i) DOS sunt documente care atestă legalitatea funcționării unității sanitare din ambulatoriu, reglementează desfășurarea activităților cu impact major asupra siguranței pacienților și angajaților, prezintă structura unității sanitare din ambulatoriu și nivelul de conformare la cerințele standardelor A.N.M.C.S.;

j) analizarea de către structurile de specialitate ale A.N.M.C.S. a conformității DOS și a DS;

k) constituirea de către A.N.M.C.S. a comisiei de evaluare;

i) se constată îndeplinirea solicitărilor obligatorii. În acest caz, vizita de evaluare se desfășoară în perioada anunțată inițial;

l) încheierea contractelor între A.N.M.C.S. și membrii Comisiei de evaluare și instruirea acestora de către personalul A.N.M.C.S.;

### 3. Pregătirea procesului de evaluare:

---

Etapa de pregătire a evaluării cuprinde următoarele activități principale:

m) dacă în urma analizei, efectuată conform prevederilor lit. i), se constată că unitatea sanitară din ambulatoriu nu îndeplinește condițiile minime obligatorii pentru începerea vizitei de evaluare, A.N.M.C.S. transmite unității sanitare din ambulatoriu solicitarea de completare a documentației în termen de 30 de zile;

n) dacă la expirarea termenului de 30 de zile documentația este completă, se aplică prevederile lit. f) și k);

o) dacă la expirarea termenului de 30 de zile documentația nu este completă, vizita de evaluare este anulată, adeverința de înscriere în procesul de acreditare se anulează, iar unitatea sanitară este exclusă din planul multianual de evaluare în vederea acreditării. Această situație se aduce la cunoștința casei de asigurări de sănătate;

p) pentru situația prevăzută la lit. o), pentru obținerea acreditării, unitatea sanitară trebuie să solicite o nouă înscriere în procesul de acreditare.

## 4. Etapa de evaluare:

---

Etapa de evaluare este coordonată de către președintele comisiei de evaluare

Cuprinde:

- ▶ Previzita
- ▶ Vizita propriu-zisă
- ▶ Postvizita

## 4. Etapa de evaluare:

---

### Durata totală a etapei de evaluare

- ▶ Depinde de complexitatea unității sanitare
- ▶ Pentru o unitate sanitară având complexitatea unui cabinet medical individual (CMI), durata maximă a acestei etape este de 9 ore

## 4. Etapa de evaluare:

---

### Vizita propriu-zisă:

- a) informarea inițială;
- b) îndeplinirea obiectivelor specifice care revin fiecărui evaluator, prin utilizarea tehnicilor și aplicarea instrumentelor de colectare a datelor și prin aprecierea proceselor care au loc în cadrul unității sanitare din ambulatoriu;
- c) informarea zilnică, pentru unitățile sanitare cu structură și complexitate mare, pentru care vizita de evaluare durează mai mult de o zi;
- d) informarea finală, cu participarea reprezentantului/ reprezentanților unității sanitare din ambulatoriu, în scopul prezentării concluziilor preliminare ale vizitei de evaluare;

## 4. Etapa de evaluare:

---

### Vizita propriu-zisă:

- e) pregătirea proiectului raportului de evaluare începe în timpul vizitei de evaluare, fiecărui evaluator revenindu-i obligația de a nota în proiectul raportului propriile concluzii intermediare și de a arhiva documentele elaborate sau primite în timpul etapei de evaluare;
- f) completarea fișei de identificare și evidențiere a disfuncționalităților în cazul în care, în timpul vizitei de evaluare, survin stări de fapt care perturbă desfășurarea acesteia;
- g) completarea fișei de constatare a situațiilor deosebite în cazul în care în timpul vizitei de evaluare se constată stări de fapt care împiedică desfășurarea vizitei de evaluare sau care pun în pericol siguranța pacientului sau a angajaților unității sanitare din ambulatoriu. Președintele A.N.M.C.S. poate decide în acest caz întreruperea vizitei de evaluare și se consideră întreaga activitate a unității sanitare din ambulatoriu ca fiind neconformă

## 4. Etapa de evaluare:

---

### Postvizita:

a) redactarea și transmiterea către unitatea sanitară evaluată a proiectului de raport de evaluare, în maximum 10 zile lucrătoare de la finalizarea vizitei propriu-zise;

b) formularea de către unitatea sanitară din ambulatoriu, în scris, în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea proiectului de raport de evaluare, a obiecțiilor cu privire la unele aspecte cuprinse în acesta, dacă este cazul;

c) analizarea de către personalul A.N.M.C.S., în maximum 10 zile lucrătoare de la primire, a obiecțiilor formulate de către unitatea sanitară din ambulatoriu și înaintarea concluziilor către membrii comisiei de evaluare;

d) elaborarea de către membrii comisiei de evaluare, în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea concluziilor, a raportului de evaluare și comunicarea acestuia către unitatea sanitară din ambulatoriu. Asupra raportului de evaluare unitatea sanitară din ambulatoriu nu mai poate formula obiecțiuni.

## 5. Etapa de acreditare:

---

- a) elaborarea raportului de acreditare de către Unitatea de evaluare și acreditare a unităților sanitare din ambulatoriu, structură de specialitate din cadrul A.N.M.C.S., pe baza informațiilor colectate în procesul de evaluare, și supunerea acestuia spre aprobare Colegiului director al A.N.M.C.S.;
- b) emiterea ordinului președintelui A.N.M.C.S. privind acreditarea sau, după caz, neacreditarea unității sanitare din ambulatoriu, după aprobarea acestuia de către Colegiul director al A.N.M.C.S., și comunicarea acestuia unității sanitare din ambulatoriu;
- c) comunicarea rezultatelor procesului de acreditare.

Certificatul de acreditare se eliberează unităților sanitare din ambulatoriu care au obținut acreditarea, în termen de maximum 90 de zile de la comunicarea către unitatea sanitară a ordinului președintelui A.N.M.C.S. privind acreditarea.

# Monitorizare:

---

Urmărire a indicatorilor de performanță

Vizite tematice

Completarea Fișei de autoevaluare

# Întrebări și răspunsuri

## Date de contact

Acest atelier a fost organizat în cadrul proiectului „Standarde de Calitate pentru Asistența Primară și Ambulatorie în România”, având ca beneficiar Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate (ANMCS). Proiectul este implementat cu finanțare din partea Uniunii Europene prin intermediul Programului de Sprijin al Reformelor Structurale și în colaborare cu Direcția Generală Sprijin pentru Reformele Structurale din cadrul Comisiei Europene.

Kazamer Andrea – [a.kazamer@crest.ro](mailto:a.kazamer@crest.ro)