



ORDIN
mun. Chișinău

„ 15 ” iulie 2010

nr. 489

Cu privire la nomenclatorul
serviciilor farmaceutice esențiale
și indicatorii de calitate

În conformitate cu prevederile pct. 3.6 și 3.8 a Politicii de Stat în domeniul medicamentului, aprobată prin Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova nr. 1352-XV din 03.10.2002, art. 1, 18, 18¹ și alin(1) al art.19 a Legii nr. 1456-XII din 25.05.1993 cu privire la activitatea farmaceutică, Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 1471 din 24.12.2007 „Cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008-2017”, cât și în temeiul prevederilor pct. 8 al Regulamentului privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, structurii și efectivului-limită ale aparatului central al acestuia, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.777 din 27 noiembrie 2009,

ORDON:

1. Se aprobă Nomenclatorul serviciilor farmaceutice esențiale (anexa nr. 1) și Indicatorii de asigurare a calității serviciilor farmaceutice esențiale (anexa nr. 2).
2. Conducătorii farmaciilor comunitare (de acces public) vor asigura începând cu 01.01.2011 implementarea serviciilor farmaceutice esențiale și a indicatorilor de calitate a serviciilor farmaceutice esențiale în conformitate cu Recomandările metodice pentru farmaciști „Servicii farmaceutice esențiale și asigurarea calității lor” aprobate în modul stabilit de către Consiliul de Experti al Ministerului Sănătății.
3. Agenția Medicamentului (dl Nicolae Onilov), specialistul principal în domeniul farmaciei al Ministerului Sănătății (dl M. Brumărel) vor acorda asistență organizator-metodică în vederea implementării serviciilor farmaceutice esențiale.
4. Consiliul Național de Evaluare și Acreditare în Sănătate (dna Maria Bolocan) începând cu 01.01.2011, va evalua la etapa de acreditare ordinară a farmaciilor, gradul de implementare a serviciilor farmaceutice esențiale.

5.Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” (dl Ion Ababii) va asigura instruirea universitară și postuniversitară a farmaciștilor conform standardului curricular pentru implementarea Nomenclatorului serviciilor farmaceutice esențiale, Indicatorilor de calitate a serviciilor farmaceutice esențiale și a Recomandărilor metodice respective.

6.Controlul executării prezentului ordin se atribuie viceministrului, dlui Octavian Grama.

Ministru

Vladimir HOTINEANU

NOMENCLATORUL
serviciilor farmaceutice esențiale (SFE)

Cod	Denumirea și descrierea serviciului farmaceutic	Obiectivele serviciului	Conținutul serviciului
SFE-01	<p>I. Livrarea medicamentelor – conform rețetelor, cu informarea și oferirea recomandărilor necesare, pentru asigurarea utilizării sigure și eficiente a medicamentelor de către pacienți, precum și înregistrarea intervențiilor.</p>	<p>1. Asigurarea pacienților cu medicamente calitative, eficiente și inofensive, prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efectuarea permanentă a controlului farmaceutic intern; - respectarea procedurilor operaționale; - respectarea regulilor de păstrare a produselor farmaceutice; - înregistrarea recomandărilor și consultațiilor oferite de către farmacist, precum și îndreptărilor la medic; - crearea bazei de date a pacienților permanenți și înregistrarea produselor farmaceutice și parafarmaceutice livrate, a datelor, care pot fi utilizate ulterior în procesul îngrijirii farmaceutice a pacienților (opțional). <p>2. Asigurarea utilizării raționale și eficiente a medicamentelor de către pacienți, prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestarea informației și recomandărilor pacienților privind utilizarea inofensivă și eficientă a medicamentelor livrate; - prestarea informației adiționale necesare (posibile efecte adverse și interacțiuni medicamentoase, etc.). 	<p>1. Medicamentele prescrise sunt livrate de către farmacist la cererea pacienților, conform prevederilor legale.</p> <p>2. Farmacistul :</p> <ul style="list-style-type: none"> - efectuează evaluarea farmaceutică a rețetei (forma farmaceutică, dozele, contraindicațiile, compatibilitatea, efectele adverse, etc.); - oferă recomandări individualizate fiecărui pacient, necesare utilizării raționale a medicamentelor livrate; - consultă pacienții privind regulile de păstrare a medicamentelor la domiciliu, conform prevederilor legale. <p>Notă: Toate intervențiile privind soluționarea deficiențelor depistate în procesul evaluării rețetei sunt înregistrate în registrul respectiv (opțional – registrul electronic);</p>

SFE-02	<p>II. Promovarea modului sănătos de viață:</p> <p>1. Oferirea recomandărilor privind modul sănătos de viață pacienților, cărora le sunt livrate medicamente, inclusiv și persoanelor din grupurile-țintă;</p> <p>2. Participarea pro-activă la realizarea prevederilor programelor naționale/locale consacrate promovării sănătății.</p>	<p>1. Sporirea nivelului de cunoștințe a populației privind modul sănătos de viață și încurajarea acțiunilor, menite să îmbunătățească starea de sănătate a cetățenilor;</p> <p>2. Combaterea deprinderilor nocive în rândul populației: a fumatului, consumului de alcool și droguri, hipodinamiei, alimentației incorecte, etc.</p>	<p>1. Intervenții consultative în procesul livrării medicamentelor conform prescripției medicale și la adresarea pacienților în farmacie din proprie inițiativă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - farmacistul oferă recomandări privind modul sănătos de viață pacienților cu risc sporit de boli cardio-vasculare, în special pacienții hipertensivi; pacienților cu diabet zaharat; fumătorilor; persoanelor obeze; grupurilor de populație social vulnerabile, inclusiv copii și adolescenții, mame tinere și persoane în etate; - recomandările oferite verbal, pot fi asociate cu informații scrise: leaflete, broșuri., etc. <p>2. Intervenții în cadrul campaniilor naționale/locale de promovare a modului sănătos de viață:</p> <ul style="list-style-type: none"> - farmacistul participă activ la campaniile naționale/locale, inclusiv prin cooperarea cu alte instituții medicale și non-medicale în vederea promovării modului sănătos de viață.
SFE-03	<p>III. Automedicația controlată</p> <p>1. Acordarea suportului informațional privind utilizarea rațională a medicamentelor OTC de către pacienți în scopul profilaxiei sau tratamentului problemelor minore de sănătate.</p>	<p>1. Asigurarea utilizării raționale și inofensive a medicamentelor de către populație;</p> <p>2. Îmbunătățirea accesului la informație a populației în procesul automedicației controlate;</p> <p>3. Minimizarea utilizării incorecte și excesive a medicamentelor.</p>	<p>1. Oferirea recomandărilor necesare pacienților privind autogestionarea problemelor minore de sănătate;</p> <p>2. Oferirea informațiilor privind administrarea eficientă a medicamentelor OTC, utilizate în tratamentul problemelor minore de sănătate și maladiilor cronice, coordonate cu medicul de familie;</p> <p>3. Oferirea informației privind modul sănătos de viață;</p> <p>4. Depistarea simptomelor de alertă și recomandarea adresării la medic în aceste cazuri;</p> <p>5. Acordarea primului ajutor în cazuri de urgență;</p> <p>6. Înregistrarea intervențiilor și recomandărilor farmacistului, în cazul vizitatorilor permanenți, care practică automedicația pentru probleme minore de sănătate.</p>

INDICATORII
de asigurare a calității serviciilor farmaceutice esențiale

Grupa	Cod	Denumirea indicatorului	Descrierea indicatorului	Determinarea indicatorului	Punctaj
Indicatori de structură (IS)	IS01-SFE	Asigurarea accesului în farmacie	În sala de deservire a farmaciei comunitare va fi asigurat accesul pentru toți vizitatorii, inclusiv pentru persoanele cu disabilități, copii și vârstnicii.	Accesul este asigurat pentru toți vizitatorii	2
	IS02-SFE	Posibilitatea discuției confidențiale	Zona de consultare va asigura conversația privată a pacientului și farmacistului, inclusiv și în cazul persoanelor cu disabilități ale aparatului locomotor.	Asigurarea parțială a accesului Absența accesului Existența posibilității discuției confidențiale	1 0 1
	IS03-SFE	Prezența zonei de așteptare pentru vizitatori	Zona de așteptare va permite persoanelor să aștepte în mod relaxant până vor fi deserviți și consultați. Zonă va fi dotată cu scaune de diferite tipuri pentru asigurarea confortului diferitor categorii de vizitatori.	Absența posibilității discuției confidențiale	0
	IS04-SFE	Prezența zonei de promovare a sănătății	În zona de promovare a sănătății vor fi afișate diverse informații privind aspecte ale modului sănătos de viață.	Existența zonei de așteptare Absența zonei de așteptare	1 0
	IS05-SFE	Accesul la sursele de informație farmaceutică	Farmaciștilor li se asigură accesul la sursele de informație farmaceutică sigure și bazate pe dovezi, inclusiv on-line.	Existența zonei de promovare a sănătății Absența zonei de promovare a sănătății	1 0
	IS06-SFE	Instruirea continuă a specialiștilor	Farmaciștii sistematic își perfecționează cunoștințele în domeniu și sunt atestați profesional conform prevederilor legale.	Existența a 4 și mai multe surse actuale Existența a cel puțin 1-3 surse actuale Lipsa accesului la sursele de informație	2 1 0
				Toți farmaciștii au frecventat cursuri de perfecționare în termeni stabiliți Unii farmaciști au frecventat cursurile de perfecționare în termeni stabiliți Nici un farmacist nu a frecventat cursurile de perfecționare în termeni stabiliți	2 1 0

Grupa	Cod	Denumirea indicatorului	Descrierea indicatorului	Determinarea indicatorului	Punctaj
Indicatori de proces (IP)	IP01-SFE	Existența Procedurilor Operaționale Standard	Pentru fiecare serviciu esențial și elementele lui, vor exista și se vor menține proceduri clare, scrise și aprobate de farmacistul-diriginte, în care se va stipula ce, când, cum și de cine va fi efectuată procedura respectivă în procesul prestării acestui serviciu (element al serviciului).	Existența procedurii operaționale standard pentru fiecare element al serviciilor esențiale	2
				Existența a cel puțin câte o procedură operațională standard pentru fiecare serviciu esențial	1
				Absența procedurilor operaționale standard	0
Indicatori de rezultate (IR)	IR01-SFE	Evaluarea anuală a gradului de satisfacție a consumatorilor	În farmacie va exista o procedură aprobată de evaluare a gradului de satisfacție a consumatorilor de servicii prestate. Anual sau la necesitate se va petrece evaluarea gradului de satisfacție a consumatorilor în vederea îmbunătățirii procesului de prestare a serviciilor farmaceutice esențiale.	Existența datelor de evidență a evaluării anuale a gradului de satisfacție a consumatorilor	2
				Absența evaluării anuale a gradului de satisfacție a consumatorilor	0
	IR02-SFE	Autoevaluarea periodică a serviciilor prestate	În farmacie va exista o procedură aprobată privind autoevaluarea condițiilor și nivelului de prestare a serviciilor esențiale. Periodic (cel puțin o dată în an) se va petrece autoevaluarea nivelului de prestare a serviciilor pentru a determina domeniile ce necesită îmbunătățire.	Existența datelor de evidență a autoevaluării	2
Absența autoevaluării periodice				0	

Grila de evaluare a nivelului de calitate a serviciilor farmaceutice

Numărul de puncte obținut	Nivel de calitate
14-15	Nivelul de calitate maximal așteptat
11-13	Nivelul de calitate tolerabil
7-10	Nivelul de calitate minimal acceptabil