



Țara: MOLDOVA

Documentul de Proiect

Denumirea Proiectului

“Serviciile e-Sănătate – un impuls pentru dezvoltarea e-Guvernării”

Rezultatele UNDAF

Către anul 2011, instituțiile publice, cu susținerea Organizațiilor Societății Civile (OSC) sunt mai capabile să asigure o guvernare bună, respectarea legii, accesul la justiție și promovarea drepturilor omului

Rezultatele CP scontate

(Cele ce țin de proiect și extrase din CP)

Promovarea Reformei Administrației Publice în instituțiile selectate

Rezultatul final al PAPT

Un sistem de administrație publică modernizat, mai eficient și mai capabil de a dezvolta, implementa și de a monitoriza politici și programe pe termen lung, în concordanță cu procesele bugetare naționale

Rezultatul final specific proiectului:

Implementarea serviciilor e-Sănătate într-o instituție și accesul îmbunătățit al cetățenilor la serviciile medicale.

Agenția de Implementare

Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor (MTIC)

Descriere succintă

Proiectul va susține dezvoltarea serviciilor de e-Guvernare în Moldova, în domeniu medical. El va asista Guvernul la crearea unui sistem informațional integrat într-o instituție de medicină primară – pilot, cu scopul de a furniza serviciile medicale într-un mod mai efektiv și inclusiv. Această intervenție va fi inițial orientată datorită utilizării inovative a TIC, către grupurile vulnerabile, inclusiv femeile însărcinate, oamenii cu dizabilități, bătrânii și susținând atingerea Obiectivelor de Dezvoltare ale Mileniului 5 și 6. Rezultatele principale ale proiectului vor fi: i) Un sistem informațional integrat medical apt pentru scalabilitate, accesibil și capabil să furnizeze servicii medicale și ii) Un cadru legal îmbunătățit, care va să asigure funcționarea acestui sistem informațional medical. Activitățile vor include lucrările de consultanță pentru îmbunătățirea cadrului legal, procurarea serviciilor pentru crearea sistemului informațional, acțiuni de informare și promovare și evaluare. Ca rezultat al acestor acțiuni, cetățenii vor fi capabili să facă programări la serviciile de medicină primară prin intermediul serviciilor web sau a tehnologiei mobile, vor fi păstrate înregistrările în fișa medicală a pacientului, populația va fi conștientă de faptul că are un acces îmbunătățit la servicii de medicină primară.

Glosar:

PAL- Planul Anual de Lucru (AWP)

CSI - Comunitatea Statelor Independente

CNAS- Compania Națională pentru Asigurări de Sănătate

PAPT –Planul de Acțiuni a Programul de Țară (CPAP)

RAPC - Reforma Administrației Publice Centrale

SCERS - Strategia Națională de Reducere a Sărăciei

DICOM – Imagistica Digitală și Comunicațiile in Medicină

FEP - Fișa Electronică a Pacientului

TICD - Tehnologia Informației și Comunicațiilor pentru Dezvoltare

TI- Tehnologia Informației

TSI - Tehnologii ale Societății Informaționale

IPFS- Inspectoratul Principal Fiscal de Stat

SIMI- Sistemul Informațional Medical Integrat

INN - Institutul de Neurologie și Neurochirurgie

ATM- Asociația Teritorială Medicală

MTIC- Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor

MS- Ministerul Sănătății

CMF - Cadrul Multianual de Finanțare

MNE - Modalitatea Națională de Execuție

AP- Autoritate Publică

DP- Document de Proiect

PM- Prim - Ministru

UNDAF—Cadrul Națiunilor Unite pentru Asistență în Dezvoltare

PȚ- Program de Țară

ODM- Obiectivele de Dezvoltare ale Mileniului

1. ANALIZA SITUAȚIEI

1.1. Contextul elaborării

Una dintre prioritățile Guvernului RM, în contextul noului Program de Activitate a Guvernului “Integrare Europeană: Libertate Democrație, Bunăstare” 2009-2013 este promovarea e-Guvernării și a accesului la informație și la e-servicii a cetățeanului. Noua Guvernare pune accentul pe necesitatea expansiunii e-dezvoltării prin furnizarea serviciilor publice în format electronic. Unul dintre cele 12 e-servicii recomandate de către UE pentru cetățeni rămâne subdezvoltat. Sistemul medical actual rămâne în continuare greu accesibil unor categorii vulnerabile, din cauza corupției și nu motivează destul serviciile medicale de calitate. Avansarea tehnologiilor informaționale a permis medicilor din majoritatea țărilor dezvoltate instrumentele necesare pentru îmbunătățirea îngrijirii pacienților; și să păstreze baze de date mari cu fișele medicale ale pacienților, ceea ce înseamnă că toate datele despre pacient și despre vizitele acestuia pot fi accesate cu un simplu click, pe cînd cu numai cîțva timp în urmă, medicii și recepționistele trebuiau să caute printre mii de hîrtii pentru a găsi informația necesară pacientului.

După cum este evidențiat în Evaluarea Generală a Țării pentru Moldova, un sector public funcțional și politici naționale de bună calitate sunt pietrele de temelie pentru eficacitatea strategiilor de dezvoltare ale Moldovei. Unul dintre eforturile depuse pentru a atinge aceste obiective este centrat pe modernizarea administrației publice locale și centrale, inclusiv prin promovarea utilizării TIC. Toate aceste acțiuni au contribuit la atingerea obiectivului UNDAF: “Către anul 2011 categoriile vulnerabile beneficiază de un acces extins, echitabil și garantat la servicii de bază furnizate de stat cu sprijinul societății civile”. Aceste domenii și obiective rămân valabile în noul program al Guvernului RM, care acordă atenție minuțioasă îmbunătățirii funcționării administrației publice prin creșterea nivelului libertății, a democrației și a bunăstării inclusiv prin facilitarea accesului la informație și la servicii electronice.

1.2. e-Dezvoltarea în Moldova și evaluarea acesteia în instituțiile de medicină primară

În conformitate cu Raportul e-Dezvoltare 2009, Moldova a înregistrat un progres constant din momentul formulării (cu asistența PNUD) și aprobării Strategiei Naționale privind Tehnologiile Societății Informaționale pentru Dezvoltare, demonstrând o creștere a tuturor indicatorilor¹ TIC.

În pofida progresului înregistrat la capitolul înzestrării cetățenilor cu computere (33% din gospodăria au computere, 42% din populație folosește computerul) și Internetul (rata de penetrare a Internetului este 37%), Moldova încă rămâne în urma mediei globale la capitolul e-dezvoltare și este cu mult în urma mediei UE la acest capitol. De asemenea, puține aplicații și servicii (în special medicale) sunt disponibile online, iar un șir de sisteme informatice nu sunt implementate din cauza lipsei de finanțare din partea guvernului. Implementarea efectivă a semnăturii digitale (o abordare monopolistă) reprezintă o barieră în accelerarea procesului de dezvoltare a aplicațiilor ce țin de e-busines și e-comerț. Sistemele informatice existente sau în curs de elaborare ale autorităților publice sunt mai mult orientate pentru control/monitorizare decît spre cetățean.

Republica Moldova nu a progresat substanțial în implementarea Planului de Acțiuni “e-Moldova” – a fost înregistrată o medie a ratei de implementare de 30%. Cu toate acestea, ca parte a Strategiei e-Moldova adoptată în 2005, 100% dintre autoritățile publice sunt echipate cu computere (însă doar 60% dintre funcționarii publici îl folosesc), 80% dintre computere au acces la Internet și 100% dintre Autoritățile Publice Centrale au pagina web. Doar 3% dintre Autoritățile Publice oferă servicii on-line, inclusiv primul serviciu pe deplin funcțional on-line Serviciul Declarația de Venit Electronică, elaborat cu asistența PNUD, OSI și USAID.

¹ Raportul e-Dezvoltare Moldova 2009, PNUD

În serviciile medicale, chiar dacă există o îmbunătățire în ceea ce privește indicatorii privind computerizarea spitalelor și clinicilor 2006-2009 (toate spitalele și clinicile din Moldova sunt echipate cu computere, 96% au acces la Internet și 75% au rețele locale), indicatorii de bază sunt totuși relativ joși. În special este slabă susținerea activităților legate de introducerea datelor de către medici (asistente medicale) în fișele electronice ale pacienților (e-fișe) – 13%, și prezența paginilor web ale instituțiilor medicale – 18%. Există o necesitate acută în procesul de computerizare legat de asigurarea medicală obligatorie a cetățenilor (informația despre cetățeni, înregistrările despre aceștia etc.)

Există doar câteva practici-pilot care funcționează în țară: Institutul de Neurologie și Neurochirurgie (INN), și Universitatea Clinică de Medicină Primară au implementat câteva module ale unei aplicații medicale comerciale care le-a permis să dirijeze activitatea de înscriere a pacienților și cea ambulatorie, să întrețină datele electronice ale pacientului, să asigure circulația imaginilor și informațiilor de laborator, precum și să asigure resursele administrative și financiare. Aplicarea FEP (Fișele Electronice a Pacientului) în Universitatea Clinică de Medicină Primară a contribuit la îmbunătățirea stabilirii diagnozei în conformitate cu clasificarea și administrarea internațională a medicamentelor, în conformitate cu Nomenclatura oficială de Stat. Cu toate că timpul vizitei nu a fost redus, a fost scurtat timpul petrecut de către medic la completarea fișelor, datorită generării automate a tuturor formelor și fișelor posibile. Analiza experiențelor pacienților arată un nivel sporit de satisfacție vizavi de calitatea serviciilor furnizate de clinică și un acces mai ușor la medicii de familie.

Clinica municipală de medicină primară (ATM Centru, Chișinău) și Spitalul Raional din Orhei de asemenea au întreprins unele experimente, însă nu au realizat diseminarea rezultatelor. În pofida unor restricții legale, Centrul de Medicină Urgentă pilotează totuși un sistem informatic.

Cercetările din anul 2009 arată că doar 8% din populație folosește Internetul pentru informarea medicală. Acest fapt demonstrează lipsa serviciilor medicale electronice în țară și lipsa promovării unor web site-uri ce țin de medicină în rândurile utilizatorilor curenți și potențiali, și în general denotă subdezvoltarea Moldovei la capitolul e-Sănătate.

Pe de altă parte, faptul că 37% din populație are acces la Internet confirmă o pregătire publică generală a Moldovei de a accepta servicii guvernamentale (inclusiv e-Sănătate) prin intermediul canalelor online, ceea ce reprezintă o condiție importantă pentru succes.

1.3 Principalele probleme

La momentul actual, în conformitate cu evaluările întreprinse în procesul formulării proiectului, doar 2 policlinici și 3 spitale² din Moldova au început o implementare largă a TIC în procesul medical, însă nici una din instituții nu a purces la implementarea unui sistem de programări a pacienților online. Sistemele informatice existente în instituțiile de medicină primară nu sunt complexe și nu susțin funcții de interoperabilitate cu alte sisteme din domeniul medical, cum ar fi Sistemul Informațional al Case Naționale pentru Asigurări de Sănătate (CNAS). În afară de asta, nu există un sistem de front-office care ar permite programările online sau consultațiile medicale online. Nu există o înțelegere comună, o strategie bine-definită și o legislație care să reglementeze interoperabilitatea fișelor electronice ale pacienților (FEP) în sistemul medical. Legislația nu stabilește standarde privind înregistrările electronice în FEP din sistemul medical în țară, iar dezbaterile publice pe marginea implementării FEP sunt inerte și netransparente. De aceea, aceste probleme urmează a fi soluționate.

Există 3 probleme principale care împiedică progresul în acest domeniu: (a) lipsa unui cadru legal și reglementar favorabil, (b) insuficiența conștientizării din partea beneficiarilor (instituțiile de medicină) a necesității creării unui sistem informațional și de a folosi TIC în munca zilnică de către lucrătorilor medicali; (c) lipsa finanțării. Această reprezintă, probabil, o deficiență generală a guvernului, planificarea strategică aflându-se într-un punct critic (încă prevalează „managementul crizei” și „rezolvarea problemelor”). Anume aceste deficiențe vor fi soluționate de proiectul propus.

² Raportul de evaluare a instituțiilor de Medicină Primară, PNUD 2010

STRATEGIA

Continuarea asistenței din partea PNUD este necesară pentru a accelera dezvoltarea Societății Informaționale în următorii ani, sau cel puțin pentru a păstra aceleași ritmuri de dezvoltare. O asemenea asistență va fi acordată în cadrul proiectului în curs de desfășurare prin care PNUD susține guvernarea “Edificarea e-Guvernării în Moldova-2”, folosind capacitățile manageriale ale proiectului.

Unul dintre cele 12 e-servicii pentru cetățeni recomandate de UE – serviciile medicale, - rămâne în continuare subdezvoltat. Sistemul medical actual este încă greu de accesat de către păturile vulnerabile, este expus corupției, și nu are stimulente pentru acordarea unor servicii de calitate. După cum este evidențiat în Evaluarea Generală de Țară pentru Moldova, un sector public funcțional și politici naționale bune reprezintă pietrele de temelie pentru o strategie de dezvoltare eficientă a Moldovei. Unul dintre eforturile ce trebuie făcute pentru a realiza aceste obiective strategice este orientat la utilizarea Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (TIC) pentru îmbunătățirea serviciilor pentru cetățeni. Toate aceste acțiuni contribuie la realizarea obiectivului general al UNDAF “Către anul 2011, grupurile vulnerabile beneficiază de un acces extins, echitabil și garantat la servicii de bază de bună calitate, furnizate de către stat cu susținerea societății civile. În acest domeniu, PNUD va lucra preponderent cu alte agenții ONU pentru a crește capacitatea de furnizare a serviciilor sociale”. Aceste obiective rămân valabile și în cadrul Programului noii Guvernări, care acordă o atenție deosebită îmbunătățirii funcționării administrației publice pentru a edifica libertatea, democrația și bunăstarea, inclusiv prin facilitarea accesului la informație și servicii electronice.

Obiectivul imediat este îmbunătățirea serviciilor de medicină primară prin utilizarea TIC. Rezultatul așteptat: e-(m) serviciile implementate în una dintre instituțiile medicale și accesul îmbunătățit al cetățenilor la aceste servicii. Realizarea acestui obiectiv va contribui la obiectivul general al Proiectului “e-Guvernare” de a îmbunătăți prestarea serviciilor publice prin utilizarea TIC. Totodată, implementarea acestei componente va contribui la progresul în realizarea obiectivului PAPT(Planul de Acțiuni al Programului pe Țară): “ Un sistem modernizat al administrației publice creat, care este mai eficient și are o abilitate mai bună de a elabora, implementa și monitoriza politici și programe pe termen lung, conectat la procesele bugetare din țară.”. Progresul înregistrat la atingerea acestui obiectiv este măsurat cu ajutorul câtorva indicatori, unul dintre ei fiind *numărul de servicii publice online*:

Rezultatele proiectului vor fi: i) un sistem informațional integrat apt pentru replicare, care să furnizeze servicii medicale și ii) un cadru legal favorabil pentru funcționarea acestui sistem. Toate aceste rezultate vor fi atinse prin realizarea unui set de activități, printre care se includ:

-elaborarea unui cadru legal pentru interoperabilitatea sistemelor informaționale, în corespundere cu Concepția Sistemului Informațional Medical Integrat (SIMI); această direcție este importantă pentru a asigura un cadru legal și reglementar favorabil pentru implementarea e(m)serviciilor.

-elaborarea sistemului informațional pentru a asigura oferirea e(m) serviciilor într-o instituție și procurarea serviciului respectiv (de implementare a sistemului);

-instruirea: Această componentă este importantă pentru pregătirea medicilor și asistentelor medicale să folosească sistemul informațional pentru completarea fișelor medicale ale pacienților și consultații;

-promovare și informare: Această componentă va contribui la creșterea interesului cetățenilor privind beneficiile pe care le oferă programările și consultațiile online; Acțiunile de pledoarie vor promova replicarea sistemului elaborat și în alte instituții;

-evaluarea: Va fi angajat un expert internațional care va evalua rezultatele proiectului, coerența documentelor de proiect și va aprecia pregătirea pentru replicare. Sistemul va asigura schimbul online de date cu registrul populației și Sistemul de Asigurări Medicale de Stat. Sunt așteptate următoarele rezultate:

- Cetățenii vor fi capabili să facă programări online la serviciile de medicină primară prin intermediul web sau folosind tehnologia mobilă;
- Înregistrările electronice ale pacientului vor fi disponibile

- Cetățenii, inclusiv paturile vulnerabile vor fi mai informați despre și vor avea acces la serviciile medicale îmbunătățite;

Activitățile vor derula în cadrul proiectului e-Guvernare, în baza capacităților existente, fără a utiliza alte resurse manageriale. La finalizare se prevede o evaluare a proiectului.

Programul de Acțiuni al Guvernului stipulează următoarele:

- Integrarea politicilor din domeniul TIC în strategiile de dezvoltare naționale, inclusiv revederea Strategiei naționale „Moldova Electronică” în baza celor mai bune practici internaționale și susținerea implementării serviciilor electronice în diverse sectoare și domenii, în special în administrația publică centrală și locală (e-guvernare: cel puțin 85% din angajații administrației publice vor folosi computere / 80% dintre aceștia vor folosi Internet-ul), în sistemul educațional și în sistemul public de sănătate orientate spre satisfacerea necesităților și îmbunătățirea calității vieții cetățeanului;
- Crearea unui cadru instituțional și legal coerent și predictibil (inclusiv a centrului EGuvernare) pentru dezvoltarea Societății Informaționale, a mecanismelor de autentificare și autorizare, crearea condițiilor pentru creșterea atractivității investiționale în domeniu;
- Dezvoltarea și/sau asimilarea de standarde, norme și metodologii, care să asigure în mod unitar proiectarea, realizarea, implementarea și operarea serviciilor publice informatizate, prin care se vor asigura interoperabilitatea acestora;
- Dezvoltarea și coordonarea adecvată a diferitelor forme de organizare a îngrijirilor medico-sociale cu un spectru larg de servicii orientate spre satisfacerea nevoilor pacienților și familiilor acestora.

Documentele de politici revăzute se vor referi de asemenea la problema – cheie,- secretul medical, dat fiind faptul că au fost făcute anumite eforturi privitoare la acest capitol: Concepția Sistemului Informațional Medical Integrat aprobată în 2004 conține anumite prevederi referitoare la protecția și securitatea datelor. Cu toate acestea, acest document va fi analizat de asemenea și, în caz de necesitate, vor fi propuse amendamente. Ca referință vor fi folosite cele mai bune practici ale Estoniei, Turciei și ale altor țări din regiune.

Cadrul politic pentru acest caz este compus din:

-Capitolul e-Sănătate din Strategia Națională și Planul de Acțiuni “Moldova Electronică” revăzută în cadrul Proiectului “Edificarea e-Guvernării în Moldova”.

-Concepția Sistemului Informațional Medical Integrat aprobat în 2004 va fi analizată în cadrul activităților de proiect propuse.

-Documentul de politici OSS/FLOSS elaborat de Proiectul PNUD va fi retrimis MTIC pentru aprobare. Aplicația elaborată pentru serviciile de e-Sănătate va fi realizată cu utilizarea softului/standardelor deschise (Free/Open Source Software), pentru a evita problemele legate de licențiere și a drepturilor de autor. Aceasta va facilita replicarea mai ușoară în alte centre de sănătate la costuri reduse, asigurând interoperabilitatea funcțională a centrelor.. Managementul proiectului va asigura că Cererea de Oferte va prevedea aceasta, precum și cerința că codul sursă va fie furnizat proiectului de către compania contractată pentru această sarcină. Se va cere utilizarea licenței GPL (Licența Publică Generală) sau uneia similară.

Contribuția la ODM: În scopul facilitării accesul la serviciile medicale pentru toți, în special pentru grupurile vulnerabile cum ar fi femeile însărcinate, persoanele cu dizabilități, proiectul va susține în mod direct atingerea obiectivelor 5 și 6 ale ODM în care Moldova trebuie să accelereze progresul în ceea ce privește reducerea mortalității la naștere și reducerea tuberculozei.

Acest proiect este inovator și catalitic: PNUD Moldova desfășoară proiectul „e-Guvernare”, care a pus bazele dezvoltării e-serviciilor și a asistat guvernul la crearea unui mediu favorabil pentru e-dezvoltarea Moldovei formulând și aprobând documente naționale strategice și realizând activități de instruire a funcționarilor publici în domeniul TIC, sporind cunoștințele cetățenilor privind beneficiile e-guvernului și serviciilor publice e-guvernare.

Efectul multiplicativ și durabilitatea:

Proiectul e-Sănătate va crea un exemplu privind efectele favorabile imediate și evidente pe care le pot avea TIC asupra publicului larg într-o zonă de servicii solicitate . În conformitate cu cele mai recente sondaje, acesta este domeniul public de cel mai mare interes. Succesul unei asemenea activități va cataliza expansiunea TIC în alte instituții ale sistemului de medicină primară și are potențialul de a fi extinse și în alte straturi ale sistemului de sănătate publică.
