

МЕДИЦИНСКИ СТАНДАРТ ПО "ОБЩА МЕДИЦИНА"

Въведение: Настоящият стандарт по "Обща медицина" (ОМ) е разработен в съответствие с изискванията на Националната програма "Медицински стандарти в Република България" и е приложение към същата.

Прилагането на стандарта има за цел да гарантира стандартно и високо качество на профилактичната, диагностичната и лечебната дейност в областта на общата медицинска практика (ОМП), съобразени със съвременните научни постижения в медицината и защита на правата на пациентите.

Критериите и показателите за оценка, посочени в стандарта по ОМ осигуряват нормативната база за акредитация на лечебните заведения.

Основните изисквания, които са спазени при разработването му са:

1. Медицинският стандарт отразява принципните постановки на международните медицински стандарти по обща/фамилна медицина като научна и практическа дейност и са съобразени с конкретните условия в България.

2. Медицинските стандарти в общата медицина имат общонационален обхват.

3. Медицинските стандарти по ОМ определят задължителните и препоръчителни изисквания за качеството на оказваната медицинска помощ в областта на ОМ и осигуряване на защита правата на пациента, в рамките на специалността или значим медицински въпрос.

4. Медицинските стандарти по Обща медицина включват дефиниране на всички аспекти на специалността.

5. Медицинските стандарти по Обща медицина са представени в раздели, глави, точки и подточки, според изискванията на МЗ за унифициране на структурата на всички стандарти по различните медицински специалности.

В стандарта като синоним се използва понятието „обща медицинска практика“, защото не трябва да се разграничава специалността като медицинска наука от практическото ѝ приложение.

За разлика от досега действащия стандарт по „обща медицинска практика“, който акцентираше основно на критериите за оценка на структурата и процеса при формирането на общата медицинска практика, сегашният стандарт по ОМ включва основни критерии, касаещи специализацията и квалификацията на ОПЛ, които са основни показатели за гаранция за постигане на високо качество на оказваната първична медицинска помощ и влияят пряко на резултата от дейността им.

Глава първа

Раздел I. Основна характеристика на специалността обща медицина и определение за общопрактикуващ лекар

1. Дефиниране и особености на понятията „обща медицина” и „общопрактикуващ лекар”.

ОМ е клинична специалност с преобладаваща терапевтична насоченост.

Според общоприетата европейска дефиниция „Общата/фамилна медицина е академична и научна дисциплина и клинична специалност със собствено образователно съдържание, научни изследвания, доказателствена база и клинична дейност, ориентирани към първичната медицинска помощ”.

Общопрактикуващият лекар (ОПЛ) е специалист по ОМ, осъществяващ първична медицинска помощ (ПМП). Прилагайки в дейността си притежаваните от него основни компетентности, посочени в настоящия стандарт по ОМ, той осигурява качествена, ефективна и ефикасна "първоначална, продължителна, цялостна и координирана медицинска помощ за всички индивиди, семейства и общности, при биомедицинско, психологическо, социално и природно разбиране за здравето", съответстваща на съвременното ниво на доказателствено-базираната медицина.

2. Обхват на специалността

Специалността ОМ обхваща широк кръг от основни теоретични познания и практически умения при използването на профилактични и лечебно-диагностични методи и процедури от различни области на медицината като:

- вътрешни болести (кардиология, пневмология, гастроентерология, ендокринология, нефрология, хематология и ревматология)
- детски болести
- обща хирургия, урология и ортопедия и травматология
- акушерство, гинекология и семейно планиране
- нервни болести
- психиатрия и психология
- ушно-носно-гърлени болести
- очни болести
- кожни и венерически болести
- инфекциозни болести и епидемиология
- физикална и рехабилитационна медицина и курортология
- спешна медицина и токсикология

3. Особенности на специалността ОМ

ОМ притежава основни различия като практическа медицинска дейност в сравнение с другите специалности, практикувани в извънболничната медицинска помощ. Характерните особености в дейността на ОПЛ са следните:

- Първи контакт за всички здравни проблеми
- Координиране на грижите и “адвокат” на пациента
- Подход насочен към човека
- Отношение лекар-пациент
- Продължително наблюдение
- Вземане на решение, което има предвид честотата на заболяването в общността
- Едновременно управление на остри и хронични проблеми
- Занимава се със заболявания в ранен и неопределен стадий
- Промоция на здраве и благосъстоянието
-Насоченост към здравни проблеми, отнасящи се за общността
- Отчитане на биопсихосоциалните и екзистенциалните измерения на болестта

За да изпълнява компетентно своята практическа дейност, лекарят-специалист по ОМ прилага своите професионални умения в 3 основни направления: *клинични задачи, комуникация с пациентите и управление на практиката.*

4. Квалификационни изисквания и професионална компетентност на специалистите по обща медицина:

ОПЛ придобиват правото да практикуват като „специалисти по ОМ” след завършване на специализацията според действащото в страна законодателство и успешно полагане на изпит пред държавна изпитна комисия, определена от министъра на Здравеопазването на РБългария.

По време на своята специализация, ОПЛ получават своята професионална компетентност от специфични знания, умения и поведение и тя е гаранция за извършване на качествена, ефективна и ефикасна дейност в общата медицинска практика.

Според европейските стандарти, ОПЛ трябва да притежават следните 6 основни вида компетентности:

1. Управление на първичната медицинска помощ
2. Насоченост към индивида (човека) при предоставяне на грижи

3. Прилагане на специфични умения за решаване на проблеми в първичната медицинска помощ
4. Използване на всеотранен подход в практическата си дейност
5. Ориентираност към общността
6. Използване на холистичен подход към пациента

5. Нива на приложение на общата медицинска практика:

В настоящия етап в България има 4 категории лекари, които работят в общата медицинска практика:

- лекари с придобита специалност по ОМ
- лекари с друга специалност с терапевтична насоченост (терапевти и педиатри)
- лекари с друга специалност извън горепосочените
- лекари без специалност.

5.1. ОМ се практикува само от лекари с придобита специалност по обща медицина

В първичната медицинска помощ работят ОПЛ със специалност по ОМ, придобита според действащите законови наредби в РБългария.

Придобиването на специалност по ОМ е задължителен критерий за изпълнение на стандартите. То е основно изискване за положителна акредитационна оценка за общата практика и за лицензирането ѝ като „обучителна” за студенти и специализанти по специалността „обща медицина”.

5.2. ОМ може да се практикува и от лекари с придобита специалност по ВБ и ДБ, без да са титуляри на практиката.

Ако лекари с придобита специалност по ВБ и ДБ имат разкрита амбулатория за първична медицинска помощ до влизане в сила на настоящия стандарт, могат да работят в нея като втори лекари или по заместване след *едногодишно обучение* в основните бази по специалността ОМ в МУ и явяване на изпит за придобиване на *сертификат за практикуване на ОМ*.

Сертификатът се издава от съответния Медицински Университет, където е проведено обучението, след успешно явяване пред Държавната изпитна комисия по ОМ, пред която се попълва тест върху преминалите модули и решаване на клиничен случай.

Липсата на придобита специалност по ОМ от лекаря, работещ в амбулатория за ПМП е показател за по-ниско качество на предоставените здравни грижи, обективен

критерий за по-ниско заплащане при сключване на договор за работа с НЗОК, доброволни здравноосигурителни и други финансиращи здравеопазването институции.

Липсата на придобита специалност по ОМ не позволява да бъде получена максимална (положителна) акредитационна оценка.

5.3. ОМ може да се практикува и от лекари с друга специалност извън ОМ, ДБ и ВБ при условие, че работят само като втори лекари или по заместване в практиката за ПМП под супервизията на специалист по ОМ.

Тези лекари, които са разкрили до настоящия момент практика за ПМП, но са без специалност по ОМ, за запазване на правото им да работят в нея като титуляри, задължително условие е придобиването на специалност по ОМ според действащото законодателство.

5.4. ОМП не може да се практикува от лекари без специалност, освен ако не са в процес на започната специализация по ОМ, което им дава възможност да работят като втори лекари или по заместване в практика за ПМП под супервизията на специалист по ОМ до придобиване на специалност.

6. Интердисциплинарни дейности с дефиниране границите на отговорност и взаимодействие

Специалисти по ОМ с придобита и друга специалност, практикувана в извънболничната медицинска помощ, имат възможност да повишават своята квалификация и практически умения чрез индивидуални обучения в лечебни заведения, определени от Медицинските Университети според действащата нормативна уредба и да придобият сертификат за инструментални изследвания, извършвани в извънболничната медицинска помощ (абдоминална ехоскопия - I ниво, доплер, ултразвукова остеометрия, експресни лабораторни изследвания с РОСТ и др.)

Придобиването на сертификат за такава дейност е препоръчителен критерий за получаване на по-висока акредитационна оценка на практиката и обективен критерий за допълнително заплащане.

Придобиването на сертификат за индивидуални интерактивни обучения в различни медицински области, проведени в Медицинските Университети, е препоръчителен критерий за получаване на по-висока акредитационна оценка на практиката и обективен критерий за допълнително заплащане.

Глава втора

Раздел I. Характеристика на практическата база за осъществяване на дейностите по обща медицина и персонала на практиката

I. Стандарти за устройството и материалните ресурси на практиката за първична медицинска помощ

Стандарт 1. Видове лечебни заведения

ОМП се осъществява в лечебни заведения за извънболнична първична медицинска помощ, които могат да бъдат индивидуални или групови практики (амбулатории) за първична медицинска помощ (ПМП).

Стандарт 2. Устройство на практиката за първична медицинска помощ

В практиката са създадени архитектурно-технологични условия и удобства за оказване на обща медицинска помощ на пациентите, съобразени с изискванията за охрана на труда и безопасност на персонала.

Критерий 1. Създадени са условия за оказване на медицинска помощ на пациентите според изискванията за охрана на труда и безопасност на персонала

Изисквания:

-Всеки лекар разполага с поне един кабинет, предназначен специално за неговите консултации (прегледи) през работното време в практиката, независимо дали тя е индивидуална или групова
- Кабинетът отговаря на санитарно-хигиенните норми

Критерий 2. Във всеки кабинет за консултации има условия, които създават удобства и безопасност за пациентите и за персонала.

Изисквания:

- Кабинетът е изолиран от силни външни шумове
- Кабинетът е подходящо осветен
- Във всеки кабинет има медицинска кушетка и работно бюро
- ...Във всеки кабинет има масичка за преглед на деца в кърмаческа възраст (или тя се намира в отделно помещение).
- В кабинета се поддържа подходяща за сезона температура на въздуха

Критерий 3. Практиката разполага с чакалня.

Изисквания:

-В практиката има чакалня с места за сядане и големината ѝ отговаря на действащите нормативни изисквания у нас за осигуряване на комфорт за пациенти или други посетители.

- Чакалнята е подходящо осветена и се поддържа температура съобразно сезона на годината.

Критерий 4. Практиката разполага с помещения за извършване на манипулации и малки амбулаторни операции.

Изисквания:

-Практиката има отделна манипулационна, която е обозначена с табела.
-Практиката има отделна зала за амбулаторни операции или обособен операционен сектор в манипулационната.

-При груповите практики има отделно помещение за операции, докато при индивидуалните може да има обособен сектор в помещението на манипулационната.

- ...Помещенията отговарят на приетите в страната санитарно-хигиенни норми и съответните изисквания в Медицинския стандарт по хирургия.

Критерий 5. Практиката разполага с тоалетни и мивки, лесно достъпни за ползване от пациентите и другите посетители.

Изисквания:

- ...В сградата на практиката има тоалетни и мивки, лесно достъпни за ползване от пациенти и други посетители.

-Тоалетните са обозначени с табела и друга, указваща къде се намират.

- В груповите практики има отделни тоалетни за персонала и пациентите, които са обозначени с табелки.

Критерий 6. В практиката има телекомуникационна система, съответстваща на потребностите ѝ.

Изисквания:

- Практиката има телефони връзки с достатъчен капацитет (стационарни и мобилни), съобразен с броя на персонала и пациентите.

- В практиката има писмена информация (брошури, табла и др.) за телефонните номера, вкл. и на мобилните телефони, достъпни за пациентите.



Критерий 7. В практиката има осигурена защита за предотвратяване на неправомерен достъп до лекарства и документи със специален режим, които се съхраняват в нея.

Изисквания:

-Лекарствените средства на специален режим в практиката се съхраняват в заключен шкаф или сейф.
-Медицинските записи, бланки на административни и други официални документи, с които може да се злоупотреби, се съхраняват на места с ограничен достъп на външни лица.
-Съхранението и използването на лекарства на специален режим се документира в дневник (книга).

Критерий 8. В практиката се използват апарати, инструменти и методи за почистване, дезинфекция и обеззаразяване.

Изисквания:

-   В практиката има утвърдени процедури и правила за почистването, дезинфекцирането и обеззаразяването на помещенията.
- При разливане на кръв и телесни течности персоналят прилага стандартни предпазвателни мерки.

Критерий 9. Персоналът на практиката спазва утвърдените процедури за ограничаване на инфекциите.

Изисквания:

- В практиката има достъпни за ползване мивки във всяко помещение за клинична дейност.
- Лекарят (лекарите) и персоналят в практиката винаги си мият ръцете преди и след всяка процедура, която включва пряк физически контакт с пациента, кръв или телесни течности.
- Лекарят (лекарите) и персоналят в практиката разполагат със и използват лични предпазни средства при работа с кръв, телесни течности, заразни материали и др.
- В практиката има утвърдени процедури в писмен вид за контрол върху инфекциите.

Критерий 10. В практиката се извършва подходящо и своевременно почистване на инструментите преди стерилизация.

Изисквания:

- В практиката има утвърдени процедури в писмен вид за почистване на инструментите преди стерилизация.

Критерий 11. В практиката винаги има необходимите стерилни инструменти.

Изисквания:

- За стерилизация на инструментите се използва:
 - а) собствена апаратура за стерилизация и/или
 - б) апаратура за стерилизация извън практиката и/или
 - в) инструменти за еднократна употреба.
- Инструментите се съхраняват по начин, който осигурява тяхната стерилност.

Критерий 12. В практиката заразните отпадъци се унищожават безопасно и сигурно.

Изисквания:

- В практиката има утвърдени правила за изхвърляне и унищожаване на заразните отпадъци.
- В практиката се използват непропускащи контейнери, разположени на безопасни места за изхвърляне на заразени (вредни) отпадъци.

Критерий 13. На лекарите и персонала в практиката се осигуряват условия на труд в съответствие със Закона за здравословни и безопасни условия на труд.

Изисквания:

- В практиката се провежда обучение на персонала относно здравословните и безопасните условия на труд и това се документира писмено.
- Обзавеждането в кабинетите и офисите на практиката са съобразени с изискванията за безопасност и ергономия на труда.
- В практиката има установени правила за действие в случаите на нараняване.

Критерий 14. Помещенията на практиката постоянно се поддържат в добро санитарно-хигиенно състояние.

Изисквания:

- Помещенията на практиката се почистват редовно.

II. Стандарти за оборудване на практиката за първична медицинска помощ

Стандарт 1. Практиката разполага с медицински апарати, инструменти и консумативи, които съответстват на характера на нейната дейност и на потребностите от реанимация в спешни случаи.

Критерий 1. Практиката разполага с медицинско оборудване, необходимо, за да осигури цялостни медицински грижи и неотложна помощ.

Изисквания:

- Опис и наличие на медицинско оборудване.
- В практиката, в зависимост от потребностите на обслужваните пациенти и подходяща квалификация на ОПЛ може да има съответни апарати и инструменти.
- В груповите практики част от оборудването може да се използва от всички общопрактикуващи лекари.

Критерий 2. В практиката има "лекарска чанта", която се използва при домашни посещения.

Изисквания:

- В практиката има "лекарска чанта".
- "Лекарската чанта" съдържа основно оборудване, лекарства и консумативи, необходими за посещения в дома на пациентите и за оказване на спешна медицинска помощ.

Критерий 3. В практиката има условия за подходящо съхранение на ваксини.

Изисквания:

- Практиката притежава хладилник, в който се съхраняват ваксини, при спазване на указанията на производителя; изправността на хладилника се проверява ежедневно, което се отразява в дневник.

III. Стандарт за физически достъп до практиката за първична медицинска помощ.

Критерий 1. В практиката са осигурени условия за физическа достъп на помещенията и предлаганите услуги.

Изисквания:

- В практиката има условия за достъп на хора с физически увреждания и на майки с детски колички.
- В близост до входа на практиката има възможност за спиране на автомобили

IV. Стандарти за структурата и характеристиката на персонала на практиката

Критерий 1. Практиката има достатъчен брой постоянен и временно нает персонал, за да се осигурява своевременно и съответно на ПМП обем услуги.

Изисквания:

- Наличие на съответствие на броя на лекарите според действащата нормативна уредба.
- Наличие на съответствие на броя на помощния медицински персонал (мед. сестри, акушерки, регистратори и др.) според действащата нормативна уредба.

Критерий 2. Задълженията и отговорностите на членовете на екипа на практиката са точно и ясно определени.

Изисквания:

- В практиката за всяка длъжност има разработена длъжностна характеристика.
- Персоналът на практиката е запознат със съдържанието на длъжностните си характеристики.
- В обучителните практики и длъжностните характеристики има специален раздел за задълженията на общопрактикуващия лекар като ръководител по практическо обучение на студенти и специализиращи лекари.

V. Стандарти за професионална компетентност и осигуряване на качество на оказваната медицинска помощ

Стандарт 1. Персоналът на практиката има професионална компетентност, която непрекъснато поддържа и позволява да се осигурява качество на медицинската помощ.

Критерий 1. Всички лекари в практиката са преминали следдипломно обучение по обща медицина и участват в програми за продължаващо медицинско обучение.

Изисквания:

- Лекарят, титуляр на практиката има призната специалност по ОМ, а останалите лекари имат или са в процес на придобиване на специалност по ОМ (или сертификат за практикуване на ОМ).
- Всички лекари в практиката участват в продължаващо медицинско обучение.

Критерий 2. Медицинският персонал (мед. сестри, акушерки, рехабилитатори и др.) е подходящо обучен и е включен в работата за осигуряване на качество в практиката и в продължаващо обучение.

Изисквания:

- Медицинските сестри съвместно с лекарите осигуряват комплексни и цялостни грижи за пациентите по отношение на диагностични изследвания, консервативно лечение, грижи и процедури, диетичен и рехабилитационен режим и процедури.
 - Медицинският персонал има подготовка, компетентност и опит за извършване на дейностите, които са определени като негови задължения в длъжностните им характеристики.
 - Персоналът повишава квалификацията си чрез участия в специализирани курсове или друг вид обучение извън практиката, свързано с дейностите, които осъществява.
 - Допълнителното обучение и квалификация са задължителни при работа в детска и женска консултации.

Критерий 3. Управителят на практиката извършва вътрешен анализ и оценка на качеството на медицинската помощ и на резултатите от работата, въз основа на настоящия стандарт.

Изисквания:

- Периодично (два пъти годишно) се извършва анализиране и оценяване на качеството на медицинската помощ с персонала на практиката и това е документирано.

Критерий 4. Практиката има достъп до справочни материали и източници на информация от областта на клиничната и превантивната медицина.

Изисквания:

- В практиката има осигурен достъп до актуални медицински и немедицински справочници, учебници, монографии, нормативни актове и др., свързани с общата медицинска практика. Това може да включва и компютърно базирани програми.
 - Персоналът в практиката има достъп до периодични издания (списания и др.) от областта на общата медицина (абонамент, интернет достъп и др.).

VI. Стандарти за нива на ръководство в практиката и отговорности за прилагане на стандартите

Стандарт 1. Отговорност за прилагане на стандартите по ОМ в практиката носи ръководителят ѝ (титуляра).

Критерий 1. В практиката за ПМП (индивидуална или групова) всеки ОПЛ има пълна автономност при вземане на решения, свързани с клиничната и превантивна дейност.

Изисквания:

- Лекарят (лекарите) самостоятелно решава към какви специалисти или консултанти да насочва своите пациенти.
- Лекарят (лекарите) самостоятелно решава за какви изследвания и диагностични процедури да изпраща пациентите си.
- Лекарят (лекарите) самостоятелно решава как и кога да определя часове за проследяване състоянието на отделните пациенти.

Критерий 2. Медицинският персонал изпълнява стриктно субординацията си при изпълнение на цялостната си дейност в практиката

Изисквания:

- Медицинският персонал е запознат с отговорностите и задълженията си, посочени в длъжностната му характеристика, което е удостоверено с подпис
- Медицинският персонал спазва стриктно субординацията си във всички дейности, посочена в длъжностната му характеристика

Стандарт 2. Медицинският персонал притежава необходимата компетентност и подпомага лекаря при осъществяване на дейността и осигурява качествени грижи.

Критерий 1. В обичайното работно време на практиката освен лекаря в нея има поне още един член на персонала, който може да окаже помощ при възникване на спешни случаи и да реагира на постъпили оплаквания от пациентите.

Изисквания:

- В обичайното работно време за консултации на практиката освен лекаря винаги има поне още един член на персонала - медицинска сестра, акушерка и др.

VII. Стандарти за здравното обслужване на пациентите в практиката

Стандарт 1. Медицинските грижи и здравните съвети, които получават всички пациенти съответстват на техните потребности

Критерий 1. Практиката има определени часове за амбулаторен прием на пациенти и домашни посещения.

Изисквания:

- Броят на часовете за амбулаторен прием през деня е съобразен с броя на пациентите на практиката, което изключва възможността медицинската помощ да се получи в срок по-дълъг от два дни.
- В практиката може да има система за назначаване на часове за посещения
- В практиката се осигурява прием с предимство на деца до 1 година и на бременни жени.
- Практиката осигурява възможности за амбулаторен прием в сутрешните и следобедните часове на деня.
- В графика за работното време има предвидени часове за домашни посещения.
- В графика за работното време има предвидени часове за прием на "детски консултации на новородени, кърмачета и деца до 3 години" и "женски консултации" в часове, различни от тези за прием на възрастни пациенти и деца със здравни проблеми.

Критерий 2. В практиката се прави предварителна оценка на здравното състояние на пациентите с оглед оказването на спешна и неотложна медицинска помощ.

Изисквания:

- Персоналът на практиката за първична медицинска помощ е подготвен да разпознава спешните състояния и да извършва необходимите животоспасяващи дейности.

Критерий 3. Пациентите, регистрирани в практиката за ПМП, могат да получат информация или медицински съвети по телефона.

Изисквания:

- Практиката предоставя информация на пациентите за установените принципи и процедури за провеждане на телефонни консултации (табла, брошури, листовки).

Критерий 4. Практиката за първична медицинска помощ осигурява условия за оказване на 24-часово медицинско обслужване на пациентите си

Изисквания:

- Лекарите осигуряват 24-часово медицинско обслужване извън работното време на практиката, като то може да бъде индивидуално, по график (при групови практики) или по договор с други практики за оказване на ПМП.
- В практиката има табела, разясняваща как и къде може да се получи медицинско обслужване извън работното време (напр. посочен е телефон за връзка, адрес на друго лечебно заведение и др.).
- В информационните материали на практиката се описва как е осигурено обслужването, вкл. и телефон за връзка в извънработно време.
- Медицинските досиета на пациентите съдържат данни за проведени консултации в извънработно време.

Критерий 5. Осигуряване на условия за краткосрочно наблюдение на пациенти извън работното време на практиката в по-малки и отдалечени населени места

Изисквания:

- ОПЛ с по-малки и отдалечени практики могат да участват в дежурства на спешни (СМЦ) и консултативни кабинети (МЦ и ДКЦ) с легла за краткосрочен престой на пациенти за наблюдение и уточняване на диагнозата
- ОПЛ могат да работят почасово или да дежурят в болнично отделение в близост до практиката им според профила на притежаваната от тях специалност (общопрофилно, вътрешно, детско и др. отделения) и да оказват комплексни грижи и проследяване на своите пациенти.
- Участието на ОПЛ в по-горе посочените форми за повишаване на практическите умения и квалификация е препоръчителен критерий за получаване на по-висока акредитационна оценка.

Стандарт 2. Комуникация с пациентите

Критерий 1. Персоналът на практиката осигурява на пациентите възможност да изложат своите здравни проблеми и им дава достатъчно информация, преди да изразят информирано съгласие за предлаганите здравни грижи.

Изисквания:

- Пациентите получават информация за своя здравен проблем (включително писмено) и изразяват своето информирано съгласие в медицинската документация.

Критерий 2. Продължителността на медицинската консултация е в зависимост от вида и характера на проблема на пациента и осигурява качествено медицинско обслужване. -

Изисквания:

- Средният брой пациенти, посетили всеки лекар за час, не трябва да надвишава 6.
- Отчитане на средния брой пациенти, отнесени към средния брой консултации/месечно, като се отчита и поводът за консултиране.

Критерий 3. Персоналът на практиката информира пациентите за възможните разходи за лечение, изследвания и процедурите, преди тяхното започване.

Изисквания:

- Лекарите информират пациентите за възможни допълнителни разходи, които може да се наложи да заплатят за собствена сметка за изследвания (образни, клинично-лабораторни и др.) или за консултация с друг медицински специалист, преди извършването на лечебно-диагностични дейности и процедури.
- Пациентите са информирани за реда и начина на заплащане на съответните медицински услуги.

В практиката има поставен на достъпно място ценоразпис за медицинските услуги.

Стандарт 3. Диагностика и лечение на здравните проблеми и заболявания на пациентите в практиката

Критерий 1. В практиката се оказва медицинска помощ на пациентите относно диагностика и лечение на заболяванията им в съответствие с клиничните наръчници, указания, протоколи и др., основани на най-добрата и доказана клинична и превантивна съвременна медицина

Изисквания:

- Практиката разполага със съвременни клинични наръчници и указания за извършване на добра доказателствено-базирана клинична дейност, които използва при диагностиката и лечението на различните заболявания.

Стандарт 4. Интегрирани здравни грижи

Критерий 1. Практиката познава добре организациите, които предлагат здравни и други обществени услуги в нейния район и работи с тях при необходимост от съдействие на пациента за получаване на оптимални грижи.

Изисквания:

- Персоналът на практиката познава здравните и социални услуги, предлагани в общността и съответните процедури за сътрудничество.

Критерий 2. Документацията, изпращана до други изпълнители на медицинска помощ (писма и формуляри), съдържа изчерпателна информация, гарантираща на пациентите получаването на оптимални грижи.

Изисквания:

- Лекарят (лекарите) попълва медицинското направление в съответствие с правилата за добра клинична практика и нормативните изисквания.
- Насочването към друг специалист се отбелязва в медицинското досие на пациента.

Стандарт 5. Практиката за ПМП осигурява здравна промоция и профилактика на заболяванията.

Критерий 1. Практиката участва или сътрудничи в изпълнението на обществени програми за здравна промоция и профилактика.

Изисквания:

- Лекарят (лекарите) информира пациентите за програмите за здравна промоция и профилактика и насърчава участието им в тези от тях, които смята за подходящи.

Критерий 2. Практиката осигурява на пациентите информация как да се предпазват от заболявания и да се грижат за здравето си.

Изисквания:

- Практиката разполага с различни материали и източници на информация (табла, брошури или компютърни програми) относно възможността за предпазване на пациентите от заболявания.

Критерий 3. Практиката осигурява медицински скрининг при спазване на действащите нормативни актове, както и при използване на научно утвърдени указания.

Изисквания:

Провеждане на съответни периодични медицински прегледи.

Стандарт 6. Практиката за ПМП осигурява продължителна медицинска помощ и грижи за болните с хронични заболявания.

Критерий 1. Практиката диспансеризира болни с хронични заболявания. -

Изисквания:

- Практиката диспансеризира пациенти с хронични заболявания, при които има показания, при спазване на изискванията за информирано съгласие.
- Практиката спазва изискванията на разработените протоколи за мониторинг и лечение.

Стандарт 7. Стандарти за информационното осигуряване на практиката за първична медицинска помощ и съдържание на медицинските записи

Критерий 1. Медицинското досие на всеки пациент е пълно и добре структурирано.

Изисквания:

- За всеки пациент в практиката има отделно досие от документи, които съдържат цялата клинична информация.
- Задължително в досието се включват записи за проведени консултации, лечение и клинично-лабораторни, инструментални и образни изследвания.
- Тази информация е на хартиен и електронен носител.

Критерий 2. Медицинските досиета съдържат точна информация за всяка проведена консултация на пациента и тя е достатъчна, за да позволи на друг лекар да продължи лечението на пациента при необходимост.

Изисквания:

- Пълнота на медицинското досие.

Стандарт 8. В практиката има система за поддържане на медицинската документация и картотеката ѝ позволява лесен достъп до нея при оказване на медицински грижи, здравна промоция, медицински одит и проучвания

Критерий 1. В практиката се поддържа конфиденциалност, поверителност и сигурност на медицинските досиета на пациентите.

Изисквания

- Медицинските досиета на пациентите не се съхраняват и не се оставят на места, до които имат достъп външни лица.
- Персоналът на практиката използва данните от медицинските досиета на пациентите при спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни и след получено от тях предварително съгласие за това.

Критерий 2. Всяко медицинско досие се съхранява на сигурно място и до него има достъп само упълномощен за това персонал.

Изисквания:

- В практиката има специална картотека за съхраняването на медицинските досиета.

Критерий 3. Медицинските досиета на пациентите съдържат всички резултати от извършваните диагностични изследвания, както и кореспонденцията, свързана с тях.

Изисквания:

-Лекарят (лекарите) преглежда всички резултати от диагностичните изследвания и кореспонденцията, свързана с пациентите и предприема действия, ако това е необходимо за уведомяване на пациентите.

Стандарт 9. Стандарти за правата на пациентите

Критерий 1. Персоналът на практиката оказва медицинска помощ при зачитане правата на всеки пациент, независимо от пол, възраст, религия, етническа принадлежност, сексуална ориентация или здравословно състояние.

Изисквания:

- .Лекарят (лекарите) и персоналът не могат да откажат достъп до медицинска помощ на пациент на основание пол, възраст, религия, етническа принадлежност, сексуална ориентация или здравословно състояние.

Критерий 2. Условието, в които се извършват консултациите и прегледите, осигуряват конфиденциалност на пациентите.

Изисквания:

-В кабинета (кабинетите) за консултация има условия за осигуряване на визуална и звукова изолация по отношение на останалите помещения.

-На пациентите е осигурено защитено от директно наблюдение място (например зад параван или екран), където се събличат.

Критерий 3. Пациентът има право да откаже или отхвърли всяко лечение, процедура или съвет.

Изисквания:

-В медицинските досиета се вписва всеки отказ на пациента от предлагано лечение или диагностични изследвания.

Критерий 4. В практиката се разглеждат оплаквания, мнения и забележки на пациентите.

Изисквания:

-В практиката има документация за постъпилите оплаквания, мнения и забележки на пациентите и съответните отговори.

Раздел II. Методически указания и алгоритми за добра клинична практика

1. Методическите указания се изработват за всяка нозологична единица или основна процедура от общата медицинска практика и са неразделна част от медицинските стандарти по обща медицина.
2. Методичните указания се разработват от работни групи, приемат се с консенсусни решения от Съюза на Научните Медицински Дружества в България (СНМДБ) и се утвърждават от Националния консултант по ОМ.
3. Методичните указания подлежат на периодично осъвременяване, корекции и допълнения.
4. Всички специалисти по ОМ и лекари, работещи в ОМП трябва да практикуват своята професия като спазват методическите указания и изискванията за всяка нозологична единица.
5. *Специалисти по ОМ или лекари, работещи в ОМП, които не спазват изискванията на медицинските стандарти подлежат на гражданска и наказателна отговорност, на професионална и етична оценка от съсловните организации и Съюза на Научните Медицински Дружества в България.*

Раздел III. Указания за безопасност на служителите и пациентите

1. Всички работещи в амбулатории за ПМП са задължени:

- Да спазват правилата за безопасни и здравословни условия на труд.
- Да се грижат за своята безопасност
- Да изпълняват своята работа само ако имат необходимата правоспособност.

2. Работещите в амбулатории за ПМП трябва да се грижат за безопасността на пациентите чрез:

- Своевременно оказване на качествена медицинска дейност
- Недопускане на действия или бездействия, които да доведат до увреда на здравето и живота на пациентите.

Глава трета

Раздел I. Стандарти и критерии за качество на медицинската дейност

1. Определение за качество на медицинската дейност

СЗО дефинира качеството на медицинската дейност като “Предоставяне на всеки пациент на достатъчно видове диагностични и терапевтични дейности, които да осигурят най-добър резултат по отношение на здравето, съобразен с актуалното състояние на медицинската наука, при най-добра цена за същия резултат, при минимален ятрогенен риск и достигане на най-голямо удовлетворение по отношение на процедури, резултати и хуманно отношение”.

2. Показатели за оценяване на качеството на медицинската дейност

Основни критерии за качеството в медицинската практика са:

1. Достъпност до медицинската дейност – създаване на условия за осигурен достъп до практиката териториални, икономически, административни и други ограничения, гарантирано право на избор.

2. Релевантност /уместност и съответствие/ - избор на медицинска дейност, която би довела до постигане на желания резултат и очакваната здравна полза надхвърля евентуалните негативни последствия.

3. Безопасност на пациента – създаване на условия за избягване на потенциални рискове и свеждане до минимум на непреднамерената вреда при осъществяване на медицинската дейност. Тя включва няколко елемента:

- разработване на мерки за предотвратяване или ограничаване на усложнения, грешки, инциденти, възникване на странични явления и др.

- създаване на организация за отчитане и докладване на грешки, инциденти, странични явления, усложнения и др. при пациентите в практиката
- при прилагане на нови технологии и медицинска апаратура да се осигури максимална ползност, без да се застрашава здравето или да се увеличават рисковете за него на болния.

4. Ефективност и ефикасност на медицинската дейност:

- степен на постигане на поставените цели и съотношение полза/разход
- създаване на организация за отчитане % съвпадение на диагнозите
- отчитане на изхода от проведеното лечение

5. Продуктивност – отчетената максимална полза от извършената медицинска дейност (консултация, лечение, здравна промоция и др.) при минимум направено усилие и вложени ресурси.

6. Удовлетвореност – постигане на очаквания от пациента резултат от лечението, чрез извършване на медицинска дейност или предоставяне на здравни грижи.

Раздел II. Оценка на качеството на общата медицинска практика

I. Общи критерии за условията, предоставени на пациентите от общата практика – оценка по документи и интервю с персонала

1.....Оценка на базовите условия за устройство и материални ресурси на практиката – осигурен достъп до практиката, система за прием на пациенти, хоспитализация и др.

2.....Оценка на оборудването на практиката и наличие на допълнителна апаратура за диагностични методи, осигуряващи по-високо качество на медицинското обслужване

3. Оценка на физическия достъп до практиката за първична медицинска помощ.

4. Оценка на персонала на практиката (брой и професионална компетентност) за осигуряване на качество на оказваната медицинска помощ

5.....Оценка на управлението в практиката и отговорностите за прилагане на стандартите

6.....Оценка на здравното обслужване на пациентите и качество на получаваните медицинските грижи и здравни съвети

7.....Оценка на комуникацията с пациентите

8. Оценка на диагностиката и лечението на заболявания и решаване на здравните проблеми на пациентите в практиката

9. Оценка на интегрираните здравни грижи
10. Оценка на здравната промоция и превенция на пациентите в практиката
11. Оценка за продължителната медицинска помощ
12. Оценката на информационното осигуряване на практиката
13. Оценка на спазване на правата на пациента, както и съхраняване на документация за оплаквания, мнения и забележки на пациенти и съответните отговори на персонала.
14. Акредитационна оценка според действащите нормативни разпоредби
15. Акредитационна оценка за модул „обучение” на студенти и специализанти по ОМ
16. Спазване на методическите указания и алгоритмите за добра клинична практика

II. Специфични критерии за изпълнение на медицинската дейност, резултатите от нея и състояние на медицинската документация в практиката

1. Годишни показатели за обема на извършената медицинска дейност – преминали болни, починали болни, брой напуснали практиката, среден брой пациенти/месечно, проведени консултации, диспансерни пациенти, профилактични прегледи, имунизации, спецификации и др. – *документална проверка*
2. Оценка на адекватността на диагностиката и лечението на пациентите (обективна параклиника, изписани медикаменти, % съвпадение на диагнози, изход от лечението) според актуалните методични указания, диагностично-лечебни препоръки, ръководства и наръчници - *резултати от медицински одит (по документи) и интервю с пациенти*
3. Външно оценяване на качеството на практиката:
 - наличие на Програма за качество в практиката – отчетен периодичен анализ на показателите, разработени конкретни действия и отчитане на ефекта от изпълнението на посочените мерки - *документална проверка и интервю с персонала*
 - ...резултати от проверки на други институции според законовите изисквания у нас - МЗ, РЦЗ, РИОКОЗ, НЗОК и др. - *документална проверка*
4. Анкетно проучване на удовлетвореността на пациентите по някои показатели:
 - 1) *клинична дейност в практиката*
 - срок за поставяне на диагнозата
 - резултат от проведеното лечение
 - настъпили усложнения
 - адекватност на лечението
 - 2) *комуникативни умения на персонала в практиката:*
 - комуникативност на ОПЛ/другите лекари в практиката

- комуниктивност на медицинските специалисти в практиката
 - 3) *работа в екип с други специалисти за консултации и изследвания:*
- отношение с други колеги
- организация на насочване за консултация с други специалисти
- организация на насочване към лаборатория, рентген и др.
- активна обратна връзка от ОПЛ за проведени консултации и изследвания
- 5. Провеждане на интервю с пациенти за предоставяните им здравни услуги и тяхната адекватност на здравния им проблем
 - отношение и поведение на екипа на практиката към пациентите и семействата им
 - консултиране и обучение на пациентите с хронични заболявания
 - 6.....Обратна връзка с пациенти по някои от посочените критерии за оценка

III. Специализация и квалификация на персонала:

1. Оценка на лекарите, работещи в практика за ПМП – оценка по документи и интервю с персонала

1.1. Оценъчно ниво на ръководителя (титуляра) на практиката:

- специалист по ОМ (или в процес на специализация)
- магистър по здравен мениджмънт или обществено здравеопазване
- други специалности
- специални интереси (работа с деца, стари хора, семейно планиране...)
- участие в различни форми на следдипломно обучение и квалификация (СМЕ, LLL)
 - 1) индивидуални курсове
 - 2) интерактивни обучения
 - 3) други квалификации

1.2. Оценъчно ниво на лекаря/лекарите, работещи в практиката – оценка по документи и интервю с персонала

- специалист по ОМ (или в процес на специализация)
- магистър по здравен мениджмънт или обществено здравеопазване
- други специалности
- специални интереси (работа с деца, стари хора, семейно планиране...)
- участие в различни форми на следдипломно обучение и квалификация (СМЕ, LLL)
 - 1) индивидуални курсове
 - 2) интерактивни обучения

3) други квалификации

2. Оценъчно ниво на медицинския персонал в практиката – оценка по документи и интервю с персонала

- 1..... бакалавър по здравни грижи
- 2..... магистър по управление на здравни грижи
- 3..... други специализации

3. Оценъчно ниво на немедицинския персонал в практиката – оценка по документи и интервю с персонала

- 1..... образование
- 2..... квалификация

Настоящият стандарт по Обща медицина се представя на МЗ като проект, който ще бъде поставен на сайта на МЗ за широко обсъждане.

При разработване на стандарта са използвани следните литературни източници:

- 1.....Закон за здравето
- 2.....Закон за здравното осигуряване
- 3.....Закон за здравословни и безопасни условия на труд
- 4.....Закон за лечебните заведения

5.....Наредба № 15 от 2 юли 2008 г. за придобиване на специалност "ОМ" от ОПЛ - ДВ.бр.63/15.06.2008

6.....Наредба № 34/2006 г. за придобиване на специалност в системата на здравеопазването

7. Национална програма "Медицински стандарти в Република България 2008 - 2010", МЗ

8.....Проект за стандарт по обща хирургия (2009), www.mhgovernment.bg

9. Стандарт по "Обща медицинска практика"- МЗ, 2005

10. EURACT GP core competences, 2005, <http://gpcurriculum.co.uk>

11. GP curriculum, UK, 2009, www.rcgp

12. Standards for General Practices, Royal Australian College of General Practitioners, 2005, www.racgp

13. The European definition of general practice / family medicine, WONCA, 2005

14. www.gpreciument.org.uk



10.03.2010

Изготвил проекта: Доц. Д-р Валентина Маджова, д.м.
Национален Консултант по Обща медицина

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "ВМ" (Valentina Madzova).