

Aprob

Fondator unic și director al
Melismed&Meliscosmetica SRL

Dna Ambros Ana

11.01.2025



Completat și modificat la 20.08.2025

Chapbas

P L A N U L

de dezvoltare strategică al prestatorului privat de servicii de sănătate
MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L.
pentru perioada 2025 - 2029

r. Briceni, s. Grimăncăuți 2025

Viziuni și etape în elaborarea și implementarea Planului de dezvoltare strategică al prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L. pentru perioada 2025 – 2029:

1. Viziune de ansamblu.
2. Procesul de elaborare a implementarea Planului de dezvoltare strategică al prestatorului prevat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L. pentru perioada 2025 – 2029
3. Informații generale despre prestatorul prevat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L.
4. Analiza mediului intern si extern (analiza SWOT) a prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L.
5. Structura organizatorică a prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L.
6. Monitorizarea si evaluarea implementării obiectivelor strategice prin realizarea planurilor anuale
7. Anexă: Planul de acțiuni pentru realizarea Planului de dezvoltare strategică a prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L. pentru perioada 2025-2029.

1. Viziune de ansamblu. Dezvoltarea medicinei în secolul XXI ține de realizarea unor obiective caracteristice medicinei moderne, bazată pe modificări radicale la nivelul tehnologiilor, abordărilor practice, sistemelor de organizare a serviciilor, relațiilor economice etc. Datorită progresului tehnologic și accesului sporit la cunoștințe și la resurse, astăzi pot fi realizate schimbări, care cu puțin timp în urmă nu puteau fi nici intuite. Această oportunitate trebuie valorificată, deoarece schimbarea înseamnă o cauză și, concomitent, o consecință a progresului. Cerințele zilei de mâine impune tot mai mult preluarea responsabilităților manageriale pentru o gestiune a resurselor umane bazate pe principii de management al performanțelor, de multe ori realizate prin tactice de îndrumare a echipei, fapt ce presupune o dezvoltare continuă a instituției medicale cu resursele disponibile la moment, dar și cu realizare de obiective pentru atragerea de resurse noi pentru dezvoltare.

Elaborarea și implementarea Planului de dezvoltare strategică pentru perioada 2025-2029 a prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED& MELISCOSMETICA S.R.L. (în continuare Plan de DS a instituției) a devenit o condiție indispensabilă a activității manageriale, deoarece acest document asigură creșterea calității serviciilor medicale prestate populației, a eficienței și a echității, a gradului de autonomie a instituției, precum și responsabilitatea publică pentru serviciile medicale prestate. Implicare conștientă a colaboratorilor prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L. pentru perioada 2025-2029 în identificarea problemelor și în prioritizare activităților necesare de realizat în viitor, reprezintă cheia succesului pentru transpunerea în viață a Planului de dezvoltare strategică.

Prezentul Plan de DS a instituției are următoarele caracteristici:

- reflectă politica Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în domeniul prestării serviciilor de asistență medicală primară, iar prin dezvoltarea instituției se va contribui la realizarea acestei politici;
- este un instrument de promovare a unui management inovativ și de durată, bazat pe principiul culturii calității, de gestionare a resurselor și de sporire a satisfacției personalului medical și a pacienților; - este documentul care permite și creează contexte concrete nu numai pentru buna funcționare a instituției medicale, dar, în mod prioritar, pentru dezvoltarea potențialului uman calificat al organizației;

- asigură o ciclu lung de viață a instituției, cu oportunitatea de a se transforma într-un pilon al medicinei primare nu doar la nivel de localitate, ci și la nivel raional Briceni.

2. Procesul de elaborare a implementarea Planului de dezvoltare strategică al prestatorului prevat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L. pentru perioada 2025 – 2029

Planul de DS a instituției este elaborat de către fondatorul societății, doamna Mariana Ambros - doctor în economie, fost funcționar cu demnitate publică, licențiat în economie, farmacist, biochimist medical și tehnician nutriționist. Viziunile complexe și de ansamblu, precum și posedarea de experiențe pentru politici publice și management strategic, ne permite să fim siguri că obiective trasate și implementate pe parcursul celor 12 ani de activitate ne v-a permite să atingem fixarea și realizarea de noi obiective pe perioada 2025-2029, și nu doar.

La elaborarea prezentului Plan de DS a instituției au fost respectate cu strictețe cerințele managementul participativ, care a inclus antrenarea în elaborarea planului de dezvoltare strategică, nu doar a administrației instituției, dar și a personalului, a beneficiarilor de servicii și a specificului de activitate a partenerilor. La elaborarea prezentului Plan de DS a instituției au fost luate în calcul doleanțele pacienților reflectate rezultatele studiului nivelului de satisfacție a pacienților, precum și toate deficiențele identificate pe parcursul celor 12 ani de activitate.

3. Informații generale despre prestatorul privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L.

Conform Regulamentului de organizare și funcționare al prestatorului privat de servicii de sănătate **S.R.L. "MELISMED & MELISCOSMETICA"**, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății Nr. 631 din 16 iulie 2025, prestatorul privat de servicii de sănătate **S.R.L. "MELISMED & MELISCOSMETICA"** (în continuare instituția) este persoană juridică și activează sub orice formă juridică de organizare, prevăzută de legislația Republicii Moldova. Genul concret de activitate: Consultația medicului de familie. Consultația medicilor specialişti: ginecolog, urolog, oftalmolog, neurolog, cardiolog, terapeut și fizioterapeut, reumatolog, flebolog, angiolog. Biochimie medicală. Investigații de laborator: clinice, biochimice, hematologice, biochimice, imunologice. Servicii de diagnostic prin ultrasonografie și electrocardiografie. Servicii de fizioterapie și terapie prin biorezonanță.

SRL MELISMED&MELISCOSMETICA este creată la 19 aprilie 2010, cu adresa juridică s. Grimăncăuți, r. Briceni, Cod poștal MD - 4726, IDNO 1010600013204, genul principal de activitate: asistență medicală în domeniul medicinei de familie (primară), activitate farmaceutică. Adeverință eliberată de BNS privind atribuirea codului CUIIO - 40695667, Număr de înregistrare la ASP - MD 0098446. Rechizite bancare: BC Moldova Agroindbank S.A. MD26AG000000022512188563, Cod bancar: AGRNMD 2X.

Program de funcționare a instituției: De luni până vineri, inclusiv: 8.00 - 18.00; Sîmbătă: începutul zile: - 8.00 - 14.00. Zilele de odihnă: Sărbătorile naționale aprobate prin HG și zilele de duminică.

Instituția activează în baza Regulamentului de organizare și funcționare al prestatorului privat de servicii de sănătate **S.R.L. "MELISMED& MELISCOSMETICA"**, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății Nr. 631 din 16 iulie 2025 și a Autorizației sanitare de funcționare Nr. 025477/2025 din 23.07.2025.

Din istoricul fondului documentar facem referință la:

- primul Regulament de organizare și funcționare a IMSP CS Grimăncăuți al SRL Melismed&Meliscosmetica, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1234 din 31.10.2013;
- prima (și unica) Licență de activitate, eliberată la 05 noiembrie 2013 cu Seria A MMII cu Nr. 043016.
- al doilea Certificat de acreditare - Nr. 0541 din 31.10.2019.

4. Analiza mediului intern si extern (analiza SWOT) a prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L.

Analiza SWOT este strict necesară de realizat în procesul de gestiune strategică, pentru ca elementele ei să poată alcătui fundamentarea Planului de dezvoltare strategică a instituției. În cadrul analizei SWOT s-a ținut cont de faptul că: Punctele tari și punctele slabe sunt concepte „statice”, bazate pe parametrii descriptivi ai prestatorului privat de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L., într-o perioadă determinată de timp. Ele reprezintă ceea ce a fost și ceea ce există. Oportunitățile și amenințările reflectate în analiza SWOT țin de capacitatea implementării planului pe viitor, și se referă la alegerile pe care le au de făcut administrația instituției, precum și echipa implicată în procesul de planificare și realizare a obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung. .

I. S – PUNCTE TARI

- personalul medical al instituției este echipa care a activat mai bine de 20 ani în localitate, cunoscând fiecare pacient, precum și doleanțele pacienților în detalii.
- medicul de familie are o experiență vastă în asistența medicală primară (mai mult de 35 ani) , dar și în medicina urgentă, fiind parte a detașamentului medical militar în războiul de pe Nistru
- fondatorul instituției este o persoană bine formată, avînd studii în domeniul farmaceutic, biochimie medicală, jurisprudență, economie. Deține titlu științific în economie și experiență vastă la elaborarea și implementarea politicilor publice, fapt care înseamnă un suport profesional stabil în gestiunea instituției.
- directorul instituției doamna Ana Ambros este o persoana cu o autoritate integră în localitate, fiind implicată în decizii publice la nivel local pe domeniul social. Este o persoană foarte punctuală, responsabilă și cu un nivel de conștiință înaltă cu referință la un management de calitate, fiind orientată să implice fiecare angajat în rezolvarea problemelor instituției.
- instituția beneficiază de o infrastructură bine construită și amenajată, avînd toate condițiile necesare pentru o prestația de calitate.
- prezența administrației instituției cu 16 ore din 24 în cadrul instituției, denotă un efort dublu în organizarea activității instituției și soluționarea imediată a tuturor problemelor apărute.

II. W- PUNCTE SLABE

- personalul medical operează cu calculatorul și sistemele informaționale într-o manieră foarte lentă, pe alocuri anemică, fiind nevoie de suport tehnic, de ajutor din partea operatorilor de date, pentru a îndeplini toate sarcinile impuse on-line;
- medicul de familie necesită ajutor permanent la utilizarea sistemelor informaționale, fiind dublat practic efortul în operarea de date;
- forma organizatorică și juridică a instituției medicale nu permite de a beneficia de sursele financiare nerambursabile, din Fondul de investiții CNAM sau alte programe de finanțare prin grant. Fondatorul și directorul instituției în multe cazuri de necesitate a investiției sunt nevoiți să facă donație din propriile surse salariale pentru a rezolva necesitățile de investiții pe termen lung și necesitățile de dotare ce nu se înscriu în articolele de cheltuieli acceptate de CNAM.
- Soluționarea problemelor instituției presupune achiziția multor servicii care nu pot fi facturate și transpuse în deviz, fapt care impune administrația ca aceste cheltuieli să fie acoperite de veniturile salariale ale directorului, uneori din profitul net al farmaciei, fapt care nu permite Farmaciei să se dezvolte prin valorificare integră a resurselor proprii. Există multe situații în care Farmacia este salvatorul Centrului de Sănătate;
- cerințele reflectate în standarde de evaluare și acreditare sunt aceleași ca și la instituții mari care deservesc de la 50 mii pacienți și mai mult, fapt care denotă o încărcătură prea mare de sarcini pentru personalul administrativ;
- instituțiile publice de multe ori manifestă lipsă de interes în a se implica pentru soluționare problemelor instituției. În unele cazuri generînd chiar probleme de ordin birocratic, motivînd că instituția este privată și nu are aceleași drepturi ca și instituțiile publice

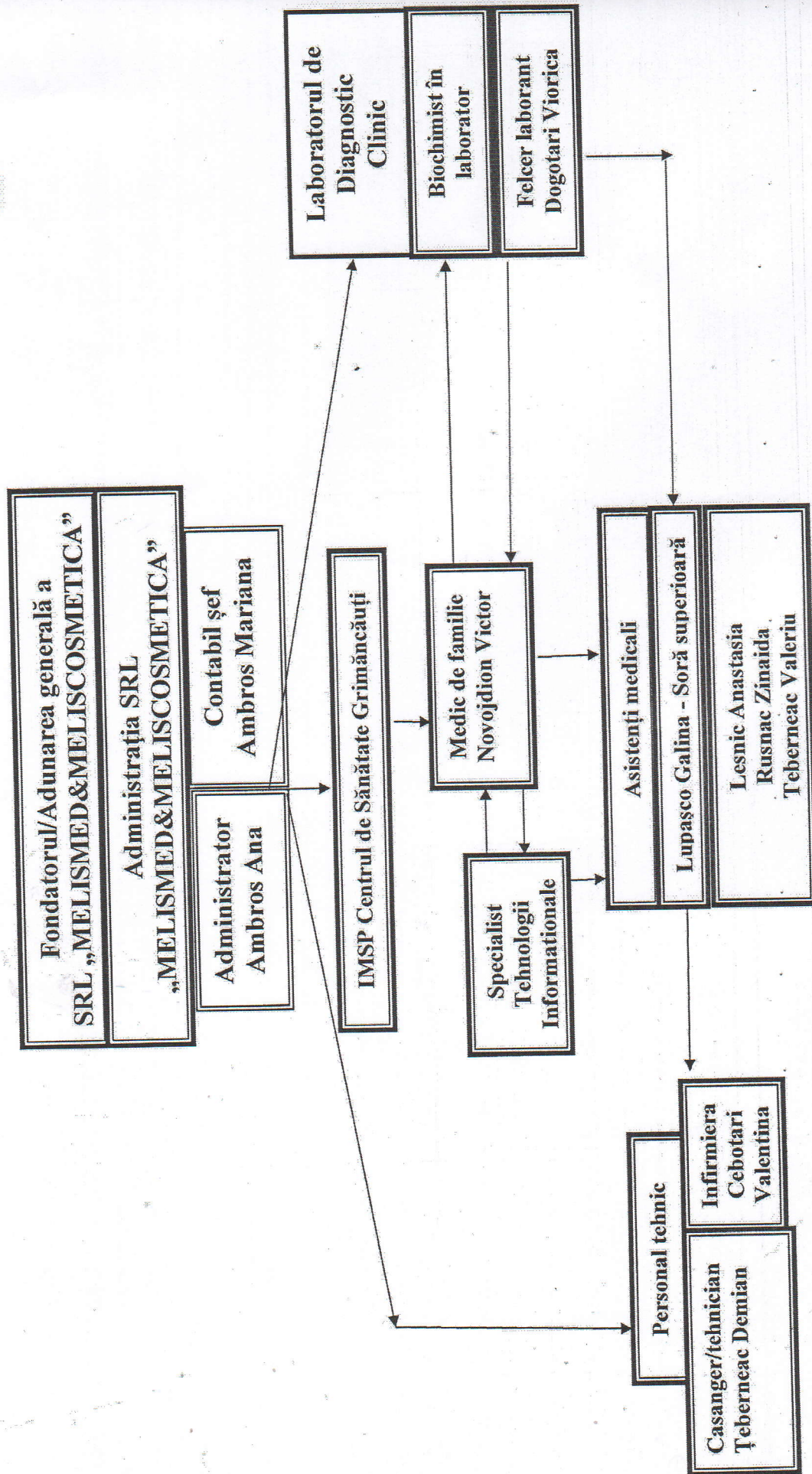
III. OPORTUNITĂȚI

- Lipsa de concurență la nivel de localitate Grimăncăuți, fapt ce denotă o stabilitate în activitate;
- Statutul de instituție autonomă oferă posibilitatea de a decide în mod individual investițiile și spectrul serviciilor.
- Cererea în creștere a serviciilor medicale și vid înregistrat la nivel de raion a unor servicii medicale specializate, ceea ce poate instituția noastră să dezvolte pentru completarea serviciilor medicale specializate pentru beneficiarii de servicii din raionul Briceni, cu atragerea unor medici angajați prin cumul din orașele Chișinău și Bălți.
- O aprovizionare rapidă și eficientă a instituției cu toate cele necesare, fundamentată pe achiziții mici și rapide, ceea ce denotă o fluidizare a prestației, fără așteptări de realizare a unei proceduri de achiziții complexe, precum le au instituțiile mari/publice.
- Statutul de SRL a instituției și existența unui singur fondator, ceea ce facilitează luarea deciziilor și oferă libertate în procesul decizional, fără ca instituția să depindă de un Consiliu de Administrație și să se confrunte cu bariere birocratice în procesul decizional (practică bine cunoscută la instituțiile publice).
- Amplasarea proximală de Ucraina a instituției, ceea ce ne va permite să atragem și medici localități de granițe din Ucraina, în caz de o oportunitate sau de un risc sportiv de lipsa de personal, în condițiile în care legislația națională prevede această oportunitate.

IV. AMENINȚĂRI

- existența multiplelor riscuri de ordin juridic și birocratic;
- atitudinea inechitabilă a instituțiilor publice față de prestatorii privați. Deseori pacienții noștri sunt ignorați în procesul de prestație în asistența medicală specializată la raion, fiindu-le adresate reproșuri neîntemeiate că voi sunteți pacienții unei instituții private. Această amenințare este una de presiune morală și psihologică a pacienților.
- Medicii specialiști de nivel raional solicită neîntemeiat suportarea de către instituția noastră a cheltuielilor de diagnostic pe care trebuie în mod obligatoriu să le suporte AMS, motivând ca "acestea sunt pacienții voștri și discutați-vă cum știți,,". Multe din situațiile de conflict au devenit subiect de adresare către CNAM, pentru ca juristii CNAM să facă lumină în obligațiile de suportare a cheltuielilor destinate investigării pacienților. Multe din investigații au fost achitate din sursele proprii ale instituției, bulversând executarea devizului anual planificat.
- Lipsa de reacție a MSPS pentru trimiterea unui medic care a absolvit recent rezidentura pe domeniul Medicină de Familie pentru a completa echipa cu personal medical și a asigura activitate stabilă pe o perioadă mai lungă de timp.
- Migrația din regiune poate afecta puterea de solicitare a serviciilor medicale, atât la nivel de localitate, cât și la nivel raional.
- Riscul de îmbolnăvire a medicului de familie Victor Novojdion este un risc persistent generat de vârsta a III a dumealui.

5. Structura organizatorică a prestatorului privat
 de servicii de sănătate MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L.
 ORGANIGRAMA
 prestatorului privat de servicii de sănătate
 „MELISMED & MELISCOSMETICA” SRL



6. Monitorizarea si evaluarea implementării obiectivelor strategice prin realizarea planurilor anuale

În vederea aducerii la îndeplinire a obiectivelor prevăzute de Planul de DS a instituției va elabora și monitoriza un Plan anual de activitate a instituției, cu reflectarea activităților care trebuie întreprinse, modul de implementare a acestora, termenele de îndeplinire precum și persoanele responsabile. Monitorizarea îndeplinirii obiectivelor prevăzute se va realiza în mod continuu de către administrație cu stabilirea unui instrumentariu specific de monitorizare și care vor nominaliza o persoană care va răspunde direct de realizarea monitorizării.

Indicatori de performanță cuantificabili stabiliți pentru monitorizarea activității și implementarea prezentului Plan de DS a instituției, care să permită îmbunătățirea nivelului de prestație și creșterea nivelului de calitate a instituției:

- Numărul de cursuri de perfecționare continuă;
- Măsurarea eficacității serviciilor medicale: rata pacienților vindecați, inclusiv și a pacienților trimiși la instituțiile spitalicești și monitorizați în perioadă post externare;
- Nr. mediu de consultații per pacient
- Nr. mediu investigații paraclinice per pacient examinat/diagnosticat/vindecat, dar și per pacient examinat, doar;
- Nr. examenelor paraclinice costisitoare /nr. total pacienți diagnosticați și deserviciți, din care vindecați și cu ameliorare de stare de sănătate;
- Pronderea pacienților decedați după 48 ore de la intervenția echipei medicale pentru diagnosticare și tratament din total decese;
- Rata infecțiilor nozocomiale;
- Rata pacienților diagnosticați cu aceeași afecțiune în intervalul 30 – 90 zile de la finalizarea tratamentului;
- Procentul pacienților trimiși să fie internați din totalul pacienților diagnosticați și tratați;
- Numărul de proceduri efectuate per tip de tratament;
- Costul mediu al unui caz diagnosticat și tratat;

- Durata incapacitatii temporare de munca;
- Numărul total de echipamente achiziționate;
- Locuri de munca create, raportat la locuri de munca menținute.
- Nivelul de executare a bugetului față de bugetul de cheltuieli aprobat;
- Procentul veniturilor proprii din total venituri ale instituției;
- Ponderea cheltuielilor de personal din total cheltuieli spital;
- Ponderea cheltuielilor destinate sănătății populației;
- Ponderea cheltuielilor destinate activităților de promovare a modului sănătos de viață;
- Nivelul de îndeplinire a planurilor de pregătire profesională;
- Număr de protocoale clinice revizuite;
- Număr de protocoale clinice actualizate;
- Nivelul de realizare a indicatorilor de performanță medicală aprobați de MSPS;
- Nivelul de executare a contractelor cu Compania Națională de Asigurări în Medicină $\pm 1\%$. Indicatori ai activității economico-financiare ale instituției: Lipsa datoriiilor creditoare istorice; Creșterea veniturilor proprii cu 3% anual;
- Prezența stocurilor de medicamente, conform normativelor (inclusiv spectrul acestora conform prevederilor Ordinului 695 din 13 octombrie 2010 cu privire la Asistența medicală primară din Republica Moldova).
- Menținerea nivelului de cheltuieli destinate serviciilor comunale consumate anual (exprimată în valori naturale și financiare).
- **Indicatori de calitate:** - Raportarea 100% a infecțiilor nosocomiale; - Raportarea 100% a reacțiilor adverse la medicație; - Creșterea numărului de vizite profilactice raportat la numărul total de vizite pe instituție, cu cel puțin 5% anual pe perioada 2025-2029.

**7. Anexă: Planul de acțiuni pentru realizarea Planului de dezvoltare strategică a prestatorului privat de servicii de sănătate
MELISMED&MELISCOSMETICA S.R.L. pentru perioada 2025-2029.**

Nr.	Obiectivul strategic	Măsuri și Activități	Responsabili	Perioada sau și periodicitatea de implementare	Indicatori și Rezultate
I.	Promovarea asistenței medicale primare integrate și asigurarea continuității serviciilor medicale întru soluționare problemelor de sănătate ale populației	1.1 Organizarea activității permanente în baza cerințelor de evaluare și acreditare reflectate în Staqndardul de evaluare și acreditare a prestatorilor de servicii AMP, Autorizației sanitare, Autorizația CPCD, a regulilor ce țin de protecția muncii. 1.2 Implementarea standardelor, ghidurilor și protocoalelor clinice în activitatea AMP 1.3 Promovarea conceptelor privind modul sănătos de viață prin școlarizarea populației privind riscurile de îmbolnăvire, în concordanță cu Calendarul zilelor mondiale din domeniu sănătății 1.4 Prezentarea rapoartelor financiare la CNAM și dărilor de seama în instanțele prevăzute de legislația în vigoare 1.5 Evaluarea necesităților reale ale populației în raza localității și planificarea bugetară 1.6 Asigurarea instituției cu produse medicamentoase și parafarmaceutice necesare activității de asistență medicală primară și acordarea primului ajutor pacienților 1.7 Asigurarea acoperirii vaccinale de peste 90% a vârstelor și contingentelor de populație țintă prin asigurarea implementării Programului Național de Vaccinare 2023-2027 1.8 Asigurarea realizării programelor naționale cu referire la bolile transmisibile, reflectate în documentele strategice guvernamentale-ministeriale conform obiectivelor de dezvoltare ale Mileniului cu referință la tuberculoza, HIV/SIDA, diabet zaharat, infecțiile cu transmitere sexuală) 1.9 Asigurarea respectării drepturilor pacienților conform prevederilor naționale a LEGEI Nr. 263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, dar și conform complexității de drepturi prevăzute de Carta Europeană a Drepturilor Pacienților. 1.10 Colaborarea cu instituțiile spitalicești pentru schimbul de	Administrația instituției și colectivul personalului medical	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Asigurarea populației cu AMP continuă și integrată, conform necesităților identificate

		informații privind internarea și externarea pacienților deserviți în vederea efectuării monitoringului pacienților în perioada post-externare. Repetarea investigațiilor la un interval de timp recomandat de către instituția spitalicească pentru examinarea stării pacientului care a efectuat tratament în spital.			
II	Sporirea accesibilității populației la serviciile medicale primare calitative în volum oportun. Promovarea modului sanatos de viață pentru prevenirea maladiilor.	2.1 Organizarea asistenței medicale primare și prestarea serviciilor medicale primare populației din teritoriul deservit de instituție în conformitate cu Ordinul nr.695 din 13.10.2010, a Programului Unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, precum și a Normelor Metodologice de aplicare a Programului unic 2.2 Aplicarea și gestionarea activităților organizatorice și medicale, orientarea spre combaterea riscului pandemic cu coronavirus SARS-CoV2, a gripei IACR&SARI, în conformitate cu actele normative ale MSMPS, standardele medicale și Hotărârile Comisiei excepționale. Depistarea activă a cazurilor de contaminare, întreprinderea măsurilor antiepidemice și curative. 2.3 Promovarea modului sănătos de viață în rândul pacienților, cu informarea comunității în toată aria geografică cu plasarea informațiilor aferente modului sănătos de viață în locurile cu flux intens al populației. Implementarea acțiunilor privind promovarea zilelor mondiale din domeniul Sănătății conform Calendarului elaborat în conformitate cu recomandările ANS P și a MSMPS. 2.4 Efectuarea școlarizării/ instruirii privind modului sănătos de viață ținând cont de categoriile de pacienți. 2.5 Actualizarea în permanență a paginii WEB a instituției cu informații relevante pentru creșterea accesibilității populației la servicii. Dezvoltarea unui mecanism electronic de comunicare directă cu pacienții utilizatori de mijloace electronice de comunicare	Administrația Instituției și colectivul personalului medical	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Asigurarea succesivității actului medical. Evitarea impedimentelor organizării asistenței medicale primare.
III.	Intensificarea activităților de instruire a personalului pentru o mai bună prestația în apărarea drepturilor și	3.1 Instruirea repetată a personalului cu referință la drepturile fundamentale ale omului, inclusiv drepturile și responsabilitățile pacienților, precum și cu referință la aspectele ce țin de consilierea pacienților, în conformitatea cu actele normative. 3.2 Mediatizarea activă a drepturilor și responsabilităților pacienților, conform procedurilor stabilite în actele normative aprobate pentru anul de gestiune 2025. 3.3. Revizuirea tuturor cererilor de înregistrare la medicul de familie, cu	Administrația instituției și personalul medical	O dată în semestru	Ședințe de instruire protocolate organizate de juristul instituției

	reînnoirea celor expirate. Comunicarea directă cu fiecare pacient privind necesitatea efectuării controalelor profilactice, inclusiv și cu rudele în cazul unor pacienți, pentru decizii de control medical și tratament după caz. 3.4 Stabilirea tacticilor și responsabilităților în rândul personalului privind comunicarea cu pacienții alolingvi. 3.5 Revizuirea panourilor informaționale și completarea acestora cu o diversitate de informații ce ar răspunde necesităților de cunoaștere a drepturilor și responsabilităților de către pacient. 3.6 Revizuirea repetată a cunoștințelor ce țin de etica și deontologia personalului medical și a farmaciștilor. 3.7 Actualizarea și completarea informațiilor pe pagina WEB a instituției cu referință la drepturile și obligațiile beneficiarilor, inclusiv prin publicarea actelor normative în acest sens.		Lunar Trimestrial	
intereselor pacienților. Informarea intensă a populației privind drepturile și responsabilitățile pacienților	reînnoirea celor expirate. Comunicarea directă cu fiecare pacient privind necesitatea efectuării controalelor profilactice, inclusiv și cu rudele în cazul unor pacienți, pentru decizii de control medical și tratament după caz. 3.4 Stabilirea tacticilor și responsabilităților în rândul personalului privind comunicarea cu pacienții alolingvi. 3.5 Revizuirea panourilor informaționale și completarea acestora cu o diversitate de informații ce ar răspunde necesităților de cunoaștere a drepturilor și responsabilităților de către pacient. 3.6 Revizuirea repetată a cunoștințelor ce țin de etica și deontologia personalului medical și a farmaciștilor. 3.7 Actualizarea și completarea informațiilor pe pagina WEB a instituției cu referință la drepturile și obligațiile beneficiarilor, inclusiv prin publicarea actelor normative în acest sens.		Lunar Trimestrial	
IV. Efficientizarea și optimizarea activității de asistență medicală primară cu implementarea politicilor de management de parteneriat, management al calității și a performanțelor	4.1 Colaborarea și executarea managementului de parteneriat cu - CMF Briceni, CSP Briceni, CSP Edinet, Spitalul raional Edinet, alte instituții private r. Briceni Laboratoare de Diagnostic Clinic din teritoriul, precum Sante, Magnific- Nord, altele; - Centrul de Diagnostică; - Specializate cu o ofertă largă de servicii; - IMSP Spitalul Republican; - Institutul de neurologie și neurochirurgie; - IMSP Institutul de Cardiologie; - IMSP Institutul Mamei și Copilului; - Altele conform necesităților de diversificare a consultațiilor medicilor specialiști, pentru asigurarea AMP conform prevederilor programului Unic. 4.2 Implementarea măsurilor de management a calității serviciilor medicale 4.3 Implementarea măsurilor ce țin de Obiectivele de Dezvoltare a Mileniului cu referință la îmbunătățirea sănătății mamei și copilului prin dezvoltarea capacităților instituției de diagnostic prenatal – dotare și instruire 4.4 Intensificarea acțiunilor ce țin de supravegherea sănătății mamei și copilului – instruire, dotare, efectuare de vizite la domiciliu. 4.5 Organizarea evidenței și supravegherii stricte a pacienților infectați cu	Administrația Instituției și colectivul personalului medical	Contractarea anuală a instituțiilor partenerilor Implementarea măsurilor de management a calității pe tot parcursul perioadei de implementare a planului. Evaluarea și monitorizarea în baza indicatorilor de performanță stabiliți – trimestrial și anual	Beneficierea de către pacienți de serviciile de consultanță a medicilor specialiști din afara instituției și realizarea indicatorilor de performanță la nivelul proximității de cel planificat.

	COVID-19, Gripa IACRS&SARI, și raportarea zilnică a situației Centrului de Sănătate Publică Briceni, precum și instituțiilor abilitate ierarhic superioare.		Zilnic	
V.	Dezvoltarea bazei tehnico-materiale și dotarea cu echipament a instituției 5.1 Continuarea reabilitării infrastructurii instituției din sursele proprii, precum și din sursele CNAM economisite prin aplicarea măsurilor de eficientizare a activității de AMP, prin: - dotarea unui cabinet de masaj terapeutic pentru răspunsul eficient la necesitățile pacienților; - dotarea laboratorului de diagnostic clinic cu utilaje necesare pentru dublarea numărului de analize; - dotarea sălii de proceduri multifuncționale cu utilaje pentru fizioterapie și echipamente necesare pentru efectuarea tratamentelor epizodice. - amenajarea unei spălătorii conform necesităților instituției. 5.2 Îngrădirea instituției pentru asigurarea siguranței și securității instituției. 5.3 dotarea instituției cu surse alternative de energie pentru fluidizarea livrării cu energie electrică și termică pentru asigurarea funcționalității instituției pe întreg programul de activitate. 5.4 completarea dotărilor pentru o mai bună gestiune a deșeurilor medicale, precum și realizarea sarcinilor de reducere a riscurilor de infecții nosocomiale.	Administrația Instituției Fondatorul instituției	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Menținerea și dezvoltarea bazei tehnico-materiale și infrastructurii AMP.
	Lansarea de noi activități/ subdiviziuni 5.5 Crearea unui Centru de Promovare a Modulului Sănătos de viață, cu prestarea serviciilor de antrenament sportiv sub cerul liber în sezonul cald, precum și instruirii pentru practicarea sportului la domiciliu pe timp de iarnă. 5.6 Lansarea serviciilor de biochimie medicală în combinație cu activitățile de promovare a Alimentației sănătoase. 5.7 Construcția unei săli de Chinetoterapie 5.8 Amenajarea unei săli de instruire 5.9 Amenajarea terenului aferent instituției conform cerințelor de practicare a sportului sub cerul liber.	Administrația Instituției Fondatorul instituției	2026-2027 2026-2027 2027-2028	Creșterea nivelului de confort pentru beneficiari și a nivelului de atractivitate a instituției, a nivelului de venit propriu al instituției

VI.	Mentineră în stare funcțională și perfecționarea sistemului informațional și de comunicare al Instituției cu mediul tangențial extern	6.1 Revealuarea și reaprobarea Protocoloalelor Clinice Instituționale conform prevederilor Protocoloalelor Clinice Naționale 6.2 Abonarea la buletine și reviste periodice din domeniul medicinei 6.3 Informatizarea evidenței statistice medicale în cadrul Instituției 6.4 Implementarea măsurilor de conectare a activității Instituției la sistemele informaționale din sistemul sănătății. 6.5 Aplicarea experiențelor electronice ale instituțiilor care utilizează sistemele electronice în AMP 6.6 Crearea paginii WEB pentru intensificarea comunicării electronice cu pacienții și asigurarea transparenței activității instituției, inclusiv pentru valorificarea resurselor financiare din fondul asigurării obligatorii de asistență medicală 6.7 Participarea la seminarele organizate electronic, și cu prezență fizică pentru perfecționarea personalului 6.8 Dezvoltarea unui sistem de prelucrare a datelor personalizat instituției pentru calculul automatizat al indicatorilor de performanță stabiliți drept necesari pentru managementul strategic al instituției	Personalul medical, Comisia de bioetică a instituției Administrația	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Asigurarea instituției cu cadrul informațional privind prestarea serviciilor de AMP conform standardelor prevăzute de legislația în vigoare Asigurarea accesului Instituției la informațiile și noutățile științifice din domeniu; Optimizarea programărilor la medicul de familie, în special pentru populația activă, angajată în câmpul muncii.
-----	---	--	--	--	---

VII.	Perfecționarea continuă a cadrelor conform cerințelor stipulate în legislație	7.1 Perfecționare a personalului pentru perioada 2025-2026 7.2 Planificarea surselor financiare pentru acoperirea cheltuielilor de școlarizare și perfecționare 7.3 Organizarea deplasărilor personalului destinate instruirii și perfecționării/formării continue conform planului 7.4 Organizarea instructajului periodic al personalului angajat pe problemele protecției muncii. 7.5 Organizarea instruirii personalului angajat în privința utilizării sistemului informațional 7.6 Instruirea personalului întru asigurarea capacităților de intervenție ale serviciilor de sănătate în caz de calamități și situații excepționale 7.7 Identificarea tinerilor care să facă studii în domeniul kinetoterapiei și în domeniul farmaceutic, și motivarea financiară a acestora din sursele de venituri proprii ale instituției pentru asigurare cu personal pe termen lung (plata taxei de studii și a bursei de studii pentru reușite bune în educație și formare profesională) 7.8 Atragerea cadrelor didactice tinere din domeniul Educației Sportive din Liceul teoretic Grimăncăuți și din Cadrul Centrului Sportiv de Box Grimăncăuți. Colaborarea cu Nutriționistul Centrului Sportiv de Box Grimăncăuți.	Inginerul de protecția muncii Administrația Instituției	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Garantarea calității serviciilor prestate Respectarea drepturilor personalului pentru instruire continuă Asigurarea la întreprindere a unui mediu lipsit de riscuri pentru personal și populație Completarea statelor de personal pentru lansarea și dezvoltarea de noi activități
VIII.	Eficiențizarea managementului personalului	8.1 Delimitarea competențelor și definirea mecanismelor de activitate în echipa AMP 8.2 Revizuirea tipurilor de servicii prioritare și a volumului de prestații AMP pentru optimizarea lucrului cu comunitatea și școlarizarea pacienților 8.3 Atribuirea competențelor noi apărute prin ordine interne 8.4 Delimitarea competențelor de prestație medicală în cadrul echipei de asistenți medicali, având la baza sectorizarea la nivel de localitate. Fiecare asistent să fie responsabil în mod egal de sectorul preluat, cu un număr egal de pacienți	Administrația Instituției și colectivul personalului medical	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Creșterea nivelului de eficiență a muncii personalului și asigurarea echității în prestația muncii de către asistenții medicali ai instituției

IX.	Asigurarea rentabilității economico-financiare a instituției prin extinderea ofertei de servicii medicale specializate contra plată	9.1 Optimizarea sortimentului de produse medicamentoase în farmacie conform completarea serviciilor de AMP cu servicii medicale specializate. 9.2 Estimarea curenta a necesarului de medicamente și produse parafarmaceutice strict în conformitate cu prevederile programului unic, cu evitarea consumului excesivă acestora 9.3 Lansarea activităților de medicină specializată pentru evitarea necesităților de așteptare de către pacienți a serviciilor programate, precum și pentru completarea serviciilor medicală lipsă la nivelul raionului Briceni, cum ar fi: - medic reumatolog, flebolog și aneolog, urolog, gastrolog, oftalmolog, neurolog, fizioterapeut. 9.4 Extinderea spectrului de analize de laborator și asigurarea diagnosticului pentru profilurile de afecțiune cele mai solicitate, pentru instituția achiziționează servicii de laborator.	Administrația Instituției și colectivul personalului medical	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului 2025-2026	Garantarea rentabilității economico-financiare a întreprinderii.
X.	Menținerea spațiilor destinate prestației medicale în stare adecvată normelor și standardelor în vigoare	10.1 Efectuarea lucrărilor de reparație curentă la necesitate 10.2 Îngrădirea instituției pentru asigurarea securității bunurilor 10.3 Completarea sistemului de ventilație cu utilaj automatizat 10.4 Dotarea cu mobilier după necesitate 10.5 În vederea asigurării securității și siguranței termice a instituției, din sursele disponibile rămase asigurarea adaptării și reconstrucției rețelei de încălzire la condițiile de aprovizionare cu gaze naturale. 10.6 Achiziționarea de utilaje de laborator mai performante	Administrația Instituției	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Menținerea gradului de confort în prestația medicală a IMSP
XI.	Asigurarea activității optime de diagnosticare și tratament al pacienților în post externare.	11.1 Coordonarea interacțiunii subdiviziunilor clinice și paraclinice, inclusiv evidența pacienților spitalizați și deserviți de AMU pentru asigurarea continuității tratamentelor în post-externare, precum și supravegherea pacienților conform recomandărilor medicilor specialiști.	Medicul de familie și personal medical	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Realizarea prevederilor protocoloalelor clinice. Sporirea eficienței tratamentului. Asigurarea monitorizării pacienților.

XII.	Controlul incidentei și prevalenței morbidității.	12.1 Consultații și examinare clinică și paraclinică în caz de boală sau accident, acordate pacienților în corespundere cu standardele Protocoalelor Clinice Nașionale și Normelor metodologice de aplicare a Programului Unic. 12.2 Efectuarea unui studiu pentru ultimii 10 privind cauzele morbidității populației în rândurile pacienților deserviciți, cu prelucrarea datelor statistice, stabilind un număr maximal de indicatori și criterii de analiză a datelor, precum ar fi: vîrstă, sex, diagnoze, factori endogeni și exogeni, domeniu de activitate, factori eriditari	Director instituției, Medicii de familie	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Evaluarea trimestrială a rapoartelor statistice, indicilor morbidității și invalidității. Re spectarea conduitei standardizate în procesul actului medical la pacienții consultați.
XIII.	Asigurarea cu medicamente și cu materiale consumabile. Implementarea managementului rațional al medicamentului în prestația de asistență medicală primară	13.1 Inventarierea generală a dispozitivelor medicale și revizuirea necesităților de dotare a instituției cu echipamente și dispozitive medicale. 13.2 Asigurarea cu medicamente și respectarea regimului farmaceutic; 13.3 Asigurarea cu substanțe dezinfectante. Respectarea regimului sanitaro-epidemiologic și a regimului de curățare. 13.4 Asigurarea deservirii tehnice și reparația utilajului medical. 13.5 Efectuarea verificărilor metrologice a aparatajului și utilajelor antrenate în prestație, conform prevederilor. 13.6 Asigurarea realizării Politicii de Stat în domeniul medicamentului și activității farmaceutice, precum și asistenței farmaceutice a populației. 13.7 Punerea la dispoziția personalului medical a produselor parafarmaceutice pentru asigurarea gratuită a pacienților la administrarea/efectuarea tratamentelor epizodice.	Directorul instituției Medicii de familie	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Asigurarea populației cu un spectru larg de medicamente calitative, la preț accesibil, oferind diverse oportunități pentru tratament.

15.8. Școlarizarea activă pe categorii de pacienți conform programelor propuse de Ministerul Sănătății	Permanent	Medicul de familie	
Sporirea echității și calității prestării serviciilor medicale primare și creșterea nivelului de satisfacție a pacienților			
15.9 Perfecționarea și instruirea continuă a personalului medical și farmaceutic conform Planului de instruire elaborat de către Administrație	O dată la 5 ani, conform Graficului	Administrația instituției	Identificarea lacunelor și imperfecțiunilor de prestație. Fundamentarea unor noi tactici și strategii de prestație începând cu 1 ianuarie 2026
15.10 Motivarea și stimularea personalului medical în dependență de volumul și calitatea serviciilor medicale prestate (în cazul prestării serviciilor contra plată).	Monitorizarea situației per trimestru.		
15.11 Efectuarea studiului privind evaluarea satisfacției pacienților și stabilirea unor noi obiective de perfecționare a prestației medicale a instituției	Pe parcursul anului 2025	Administrația instituției	
15.12 Implementarea și realizarea acțiunilor necesare racordării activității la Standardele de evaluare și acreditare a prestatorilor de servicii medicale de AMP	Pe tot parcursul perioadei de implementare a planului	Administrația instituției	
15.13 Măsurarea rezultatelor și evaluarea performanței instituției prin punerea în aplicare a sistemului de indicatori stabilit în prezentul Plan			

Fondator al S.R.L. Melismed&Meliscosmetica

Mariana Ambros