



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București

www.avp.ro



Telefon +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: [avp@avp.ro](mailto:avp@avp.ro)

Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: [petitii@avp.ro](mailto:petitii@avp.ro)

## **Rezultatul demersurilor întreprinse de instituția Avocatul Poporului cu privire la disfuncționalitățile Sistemului Informatic Unic Integrat - SIUI**

În data de 15 decembrie 2020, în presa locală ([www.http://www.gazetadambovitei.ro](http://www.gazetadambovitei.ro)), respectiv pe pagina de internet a publicației Gazeta Dâmboviței a fost publicat articolul intitulat *Semnal de alarmă tras de medicii de familie! Programul informatic merge greu și cadrul nu se validează*, referitor la problemele cu care se confruntă medicii din cauza faptului că sistemul SIUI merge foarte greu, iar cardul de sănătate nu se validează.

Potrivit informațiilor difuzate în presă, Președintele Asociației Medicilor de Familie Dâmbovița a precizat că această deficiență a sistemului SIUI este de mult timp, iar medicii se plâng de funcționarea cu sincope a acestuia.

În cadrul analizei situației prezentate au fost identificate mai multe articole apărute în presă de-a lungul timpului, cu privire la problemele legate de funcționarea SIUI, care au fost semnalate de medicii din întreaga țară, din care rezultă că aceste disfuncționalități apar periodic și afectează activitatea medicală, dar și asigurarea serviciilor medicale pentru pacienți.

Organizațiile de medici (ex. Colegiul Național al Medicilor, Medicii de familie, reprezentați la nivel național de către Societatea Națională de Medicina Familiei - SNMF și Federația Națională a Patronatelor Medicilor de Familie – FNPMF, în 2016) au sesizat CNAS de-a lungul timpului aceste aspecte și au solicitat rezolvarea problemelor legate de funcționarea acestui sistem, subliniind totodată riscurile care decurg din această situație, respectiv îngreunarea activității din cabinetele medicale, prelungirea timpului de așteptare pentru pacienți, nerecunoașterea și nedecontarea serviciilor acordate.

La propunerea Biroului Teritorial Ploiești, în data de 22.12.2020 **Avocatul Poporului s-a sesizat din oficiu** și a dispus efectuarea unor demersuri la Colegiul Național al Medicilor, Societatea Națională de Medicină Familiei - SNMF și Federația Națională a Patronatelor Medicilor de Familie - FNPMF, pentru clarificarea situației relatate în presă.

Aspectele verificate au vizat posibila încălcare a prevederilor art. 34 și art. 52 din Constituție, privind dreptul la ocrotirea sănătății și dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică.

**În urma demersurilor întreprinse, din informațiile și documentele puse la dispoziție au rezultat următoarele:**

Asociația Societatea Națională de Medicină de Familie/Medicină Generală și Colegiul Medicilor din România ne-au informat că au întreprins până în prezent mai multe demersuri către CNAS, cu privire la deficiențele întâmpinate în folosirea SIUI, însă nu au fost primite răspunsuri la acestea.

Societatea Națională de Medicină Familiei a precizat că a fost sesizată cu privire la cazuri în care pacienților nu le-au fost acordate servicii medicale de care aveau nevoie din cauza erorilor/deficiențelor SIUI, având reacții publice de fiecare dată, întrucât disfuncțiile afectau

întregul sistem și, pe cale de consecință, buna desfășurare a activității majorității medicilor de familie din România.

Totodată, s-a subliniat faptul că problemele legate de disfuncționalitățile SIUI se înscriu în categoria problemelor sistemului de medicină primară din România, care „*suferă de severa afecțiune a subfinanțării, ce afectează inclusiv infrastructura necesară pentru o bună funcționare a acestui sector al sănătății publice*”.

Federația Națională a Patronatelor Medicilor de Familie - FNPMF nu a comunicat instituției noastre niciun răspuns.

Pentru a solicita un punct de vedere referitor la această situație, precum și informații cu privire la măsurile identificate pentru rezolvarea disfuncționalităților Sistemului Informatic Unic Integrat - SIUI și stadiul de implementare, au fost continuate demersurile prin formularea unei adrese către **președintele Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - CNAS**.

CNAS a precizat că folosirea Platformei Informatice a Asigurărilor de Sănătate se poate realiza atât **on-line** cât și **off-line** (în perioadele de nefuncționalitate a sistemului informatic), conform legislației în vigoare (art. 207-210 din Anexa nr. 2 la H.G. nr. 140/2018 și art. 39-42 din H.G. nr. 155/2017) și potrivit ordinului emis de președintele CNAS.

De asemenea, pentru intervalul de timp în care platforma este declarată indisponibilă, CNAS face derogare de la regula transmiterii serviciului efectuat în intervalul de trei zile lucrătoare după data acordării serviciului respectiv, urmând ca transmiterea către platforma informatică de asigurări de sănătate - PIAS să se poată efectua până la termenul de raportare a întregii activități.

**Referitor la verificarea calității de asigurat**, CNAS a precizat că în majoritatea cazurilor situația de persoană asigurată sau neasigurată este deja cunoscută medicului de familie sau este ușor verificabilă, întrucât aplicațiile furnizorilor de servicii medicale permit importul (on-line sau off-line) a fișierului personalizat, care conține informațiile cu privire la calitatea de asigurat a persoanelor înscrise pe lista proprie, sau pot fi solicitate clarificări (telefonice sau prin e-mail) casei de asigurări de sănătate cu care se află în contract.

CNAS a subliniat faptul că serviciile necesare **în situații de urgență medicală** sunt incluse în pachetul minimal și se acordă persoanelor asigurate, cât și celor neasigurate, fără a fi nevoie de validare cu cardul național. **Prin urmare, toți pacienții pot și trebuie să fie îngrijiți, oricare ar fi situația sistemului informatic.**

**Cu privire la remedierea disfuncționalităților SIUI**, CNAS a precizat că au fost întreprinse toate demersurile necesare atât pentru identificarea cauzelor care pot genera disfuncționalități și blocaje ale Platformei Informatice a Asigurărilor de Sănătate, cât și pentru asigurarea funcționării sistemelor informatice ale CNAS în parametri normali, chiar și în momente de vârf de activitate, fiind încheiat **Contractul cadru pentru perioada 2020-2022** pentru contractele de furnizare de servicii de administrare, mentenanță și suport tehnic, dezvoltare și help-desk aferente componentelor aplicative ale Sistemelor Informatice ale CNAS: Cardul Electronic de Asigurări de Sănătate - CEAS, Prescripția Electronică - SIPE.

În data de 21 aprilie 2021, Avocatul Poporului a dispus continuarea demersurilor, întrucât medicii de familie se plâng că săptămânal întâmpină dificultăți în legătură cu accesarea cardurilor de sănătate.

Drept urmare, **ne-am adresat din nou președintelui Casei Naționale de Asigurări de Sănătate**, solicitând precizări cu privire la măsurile identificate pentru rezolvarea disfuncționalităților.

Față de această solicitare, **CNAS a precizat că derulează activități specifice pentru implementarea a trei proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile**, astfel:

**1) Titlu proiect: Sistem Integrat de Management în Sistemul de Asigurări Sociale de Sănătate (SIM-SASS)**

Obiectivul general al proiectului este de a dezvolta un instrument important pentru suport operațional ce optimizează procesele decizionale ale instituției, de a comunica rapid și eficient cu

instituțiile care alimentează cu date sistemul de sănătate publică prin creșterea gradului de interoperabilitate a sistemelor informaționale.

Acest sistem va permite elaborarea de rapoarte, analize și studii menite să optimizeze și să consolideze capacitatea decizională a CNAS, prin prelucrarea datelor specifice colectate în Platforma Informatică a Asigurărilor de Sănătate (PIAS).

Contractul de finanțare în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă (POCA) a fost semnat în data de 28 ianuarie 2020, se află în derulare și are o perioadă de implementare de **36 de luni**.

**2) Titlu proiect: Sistem Informatic pentru Gestionarea Modernă a Accesului la Servicii Medicale, Acte, Recomandări și Tehnologii (SIGMA SMART)**

Implementarea proiectului **Sigma Smart** va completa Platforma Informatică a Asigurărilor de Sănătate prin eliminarea tuturor formularelor tipizate în format hârtie și introducerea lor în gestiunea electronică. Acest proiect va fi derulat în parteneriat cu Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) și are ca obiectiv general optimizarea fluxurilor de date și monitorizarea electronică a serviciilor medicale decontate din FNUASS.

Proiectul prevede, printre altele, un echipament hardware care va degreva SIUI de încărcarea suplimentară adusă de noile funcționalități ale acestui proiect, precum și o componentă de interfațare cu SIUI prin care se vor construi punctele de acces la baza de date (API).

Această operațiune va degreva și pregăti baza de date pentru refacerea ulterioară a ei pe tehnologia cloud prin proiectul **“Redimensionare și standardizare sistem informatic CNAS”**.

**3) Titlu proiect: Sistem informatic pentru conectarea la DES a furnizorilor de servicii paraclinică, ambulatoriu de specialitate pentru specialitățile clinice, de recuperare, îngrijiri la domiciliu, paliative, stomatologice, dispozitive medicale și consultații de urgență la domiciliu (eDES).**

Obiectivul general al proiectului este dezvoltarea și extinderea unor platforme și aplicații informatice pentru sănătate (e-sănătate), cu scopul prioritar de a oferi simultan furnizarea de servicii publice on-line către cetățeni/mediul de afaceri/administrație publică, eficientizarea activităților interne ale instituției publice, care contribuie la furnizarea respectivului serviciu, cât și eficientizarea unor activități la nivelul furnizorilor de servicii medicale aflați în relație contractuală cu sistemul asigurărilor de sănătate.

Dosarul Electronic de Sănătate (DES), care a fost conceput inițial pentru medicina primară și spitale se dorește a fi dezvoltat pe întreg lanțul de servicii medicale. Astfel, proiectul mai sus menționat are ca obiectiv dezvoltarea și extinderea unor platforme și aplicații informatice pentru sănătate (e-sănătate), cu scopul prioritar de a oferi beneficii asiguraților, printr-o mai bună informare a medicului curant despre istoricul medical și pacientului, reducerea timpului necesar stabilirii diagnosticului și creșterea acurateței acestuia.

Potrivit informațiilor suplimentare obținute telefonic în data de 26 mai 2021 de la reprezentanții CNAS, **pentru proiectele de la punctele 2 și 3 nu sunt semnate contractele de finanțare; documentele sunt aprobate; stadiul – scrierea cererii de finanțare; termenul de implementare este decembrie 2023** (aceste proiecte sunt finanțate pe AXA 2014-2020, termenul de implementare putând fi mai mic de trei ani, dar nu mai târziu de decembrie 2023).

Ulterior implementării acestor proiecte, Casa Națională de Asigurări de Sănătate va proceda la demararea proiectului **„Redimensionare și standardizare sistem informatic CNAS”**, având ca scop reconstrucția PIAS pe noi tehnologii, atât hardware cât și software. Noul sistem va fi scalabil și standardizat, astfel încât să își poată mări capacitatea și să poată fi integrat cu orice alt sistem informatic.

Acest ultim proiect are ca obiectiv principal reducerea timpilor de lucru atât pentru furnizorii de servicii medicale, cât și pentru angajații CNAS/CAS, în interesul direct al pacienților.

CNAS a subliniat faptul că pentru evitarea incidentelor care pot duce la nefuncționalitatea PIAS, precum și pentru asigurarea continuității accesului cetățenilor la servicii medicale și medicamente, va lua toate măsurile care îi sunt disponibile în cazul apariției unor disfuncționalități.

***În urma verificărilor efectuate, din informațiile puse la dispoziție se pot formula următoarele CONCLUZII:***

- organizațiile de medici cărora ne-am adresat pentru verificarea aspectelor difuzate în presă cu privire la disfuncționalitățile SIUI, respectiv Colegiul Național al Medicilor și Societatea Națională de Medicină Familiei - SNMF au confirmat dificultățile cu care se confruntă, dar au subliniat faptul că problemele legate de disfuncționalitățile SIUI se înscriu în categoria problemelor sistemului de medicină primară din România, care „*suferă de severa afecțiune a subfinanțării, ce afectează inclusiv infrastructura necesară pentru o bună funcționare a acestui sector al sănătății publice*”.

- folosirea Platformei Informatice a Asigurărilor de Sănătate se poate realiza atât on-line, cât și off-line, conform legislației în vigoare (art. 207-210 din Anexa nr. 2 la H.G. nr. 140/2018 și art. 39-42 din H.G. nr. 155/2017) și potrivit ordinului emis de președintele CNAS;

- pentru remedierea disfuncționalităților care pot apărea, CNAS are încheiat **Contractul cadru pentru perioada 2020-2022**, pentru contractele de furnizare de servicii de administrare, mentenanță și suport tehnic, dezvoltare și help-desk aferente componentelor aplicative ale Sistemelor Informatice ale CNAS: Cardul Electronic de Asigurări de Sănătate - CEAS, Prescripția Electronică - SIPE;

- pe termen lung, **CNAS derulează activități specifice pentru implementarea a trei proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile, aflate în termenul de implementare.**

**Având în vedere că din informațiile primite rezultă că la nivelul CNAS au fost demarate și se află în perioada de implementare, trei proiecte finanțate din fonduri europene, care au drept scop rezolvarea disfuncționalităților sistemului, problema rămâne în atenția și monitorizarea instituției Avocatul Poporului.**

București, 4 iunie 2021