

Dr. Ing. Constantin PETRIȘOR
Spitalul MONZA – O alegere fericită

Precizez de la bun început că acest comentariu nu mi-a fost cerut. Scopul său este să îi ajut și eu pe alții, așa cum m-au ajutat și alții pe mine să-mi găsesc rezolvare la problema mea de sănătate. Mărturiile lor mi-au fost de folos în alegerea făcută și consider că pot adăuga propriile mele mărturii, subiective bineînțeles, dar bazate pe fapte. Nu mi-am propus să denigrez sistemul sanitar de stat nici să laud sistemul sanitar privat. Mă voi rezuma doar la experiența trăită de mine la Spitalul MONZA, experiență în urma căreia am ajuns la concluzia din titlu acestui comentariu.

Trebuie să recunoaștem cu sinceritate că nimeni nu vine la spital de plăcere, ci vine doar când are o problemă serioasă de sănătate, pe care nu o poate rezolva altfel. Neplăcerea este generată de perspectiva suferințelor îndurate, de lungile perioade de imobilizare cu perfuzii, bandaje sau alte instalații care îți fac uneori intangibile anumite nevoi fiziologice și te țin cu ochii pironiți în tavan până la epuizare, de orele de nesomn când durerile nu-ți dau pace și câte altele.

În aceste condiții, modul în care îți se rezolvă problema, în spital, este determinant pentru ceea ce urmează, și anume: să te bucuri de reușită sau să rămii cu traume fizice și psihice pentru multă vreme. Despre acest lucru vreau vorbesc în cele ce urmează.

Timp de 71 de ani nu am avut nici o zi de internare în spital. Însă de la sfârșitul anului 2023, au început problemele: litiază renală, infarct miocardic acut și cancer de colon. Comisia multidisciplinară, care m-a examinat, mi-a recomandat o intervenție chirurgicală urgentă, într-o unitate spitalicească în care există și secție de chirurgie cardiovasculară intervențională.

În situația data, nu erau prea multe spitale în România care să îndeplinească cele două condiții, concomitent. Am ales, în cele din urmă, Spitalul MONZA, bazându-mă pe notorietatea echipei medicale și pe informațiile furnizate de alți pacienți care i-au pășit pragul, aflându-se și ei în aceeași situație ca mine.

Experiența trăită de mine în acest spital mi-a depășit toate așteptările.

Am să încerc să rezum faptele deși volumul este foarte mare.

Competență profesională, dăruire și empatie cu pacientul și familia acestuia, excepționale.

Am fost asistat, în tot procesul de o echipa medicală complexă:

Dr. Serban MARINESCU, chirurgie oncologică, Medic Primar Chirurgie Generală, Doctor în științe medicale

Dr. Alina VOICU, anestezie și ATI, Medic Primar Anestezie și Terapie Intensivă

Dr. Silviu OPRESCU, ORL, Medic primar ORL

Dr. David Iulian MARICA, colonoscopie, Medic Specialist Gastroenterologie

Dr. Maria Luiza DANA, radiologie, Medic Primar Radiologie și Imagistică Medicală

Dr. Silviu GHIORGHE, cardiologie, Medic Specialist Cardiologie și Medicină Internă

Medicii de gardă, din care enumăr, în măsura în care îmi amintesc, cu scuzele de rigoare, pentru ceilalți: Dr. Mugescu, Dr. Baltă, Dr. Spânu, Dr. Mardare

Întreaga echipă a acționat cu dăruire și profesionalism, oferindu-mi pe tot parcursul sprijin psihologic, îndrumări privind acțiunile de urmat, ajutor pentru depășirea crizelor de durere prin administrarea de medicamente și suplimente necesare.

Am fost vizitat zilnic de câte două, trei sau chiar patru ori pe zi de echipa de intervenție și echipa de gardă.

În paralel, am beneficiat de o îngrijire deosebită din partea echipei de suport: chineto-terapeut Bogdan, asistente: Janete, Mihaela, Veronica, Andreea, Cristina, Ana, Gabriela, Livia, infirmiere: Irina, Marlene, personal îngrijire: Victorița. Rog să fiu iertat de persoanele cărora nu le-am reținut numele. Toate aceste echipe au vegheat asupra mea 24 de ore pe zi, cu blândețe, cu înțelegere, cu un zâmbet încurajator, chiar cu simpatie și nu în ultimul rând, cu profesionalism. Fiecare își cunoștea meseria și obligațiile profesionale la perfecție, respectându-le riguros. Această atitudine, m-a făcut să nu resimt perioada de spitalizare ca pe un calvar ci, dimpotrivă, mi s-a părut că timpul a trecut foarte repede.

Desigur, s-ar putea pune întrebarea: "Ce mă îndreptățește pe mine să fac astfel de aprecieri, în domeniul medical." Răspunsul meu, deși rezumat, poate părea un pic prea dezvoltat dar destul de concludent pentru întrebarea în cauză.

La sfârșitul liceului am cochetat cu ideea de a face medicină și m-am pregătit intens. Împrejurările m-au condus, însă, pe un alt drum. A urmat o pregătire universitară de excepție (șeful promoției 1976 a Academiei Tehnice Militare, București), Master în știința conducerii 1982 – Universitatea Politică și de Conducere, București, Master în Știința Calculatoarelor 1989 – Universitatea Politehnică București, Doctorat, Magna cum laude, în Științe Informatică, 1999 – Academia Tehnică Militară, București în urma unui program de cercetare de peste 20 de ani, studii de specializare în țară și în străinătate, colaborare în patru organizații internaționale (IEEE Computer Science, IEEE Information Theory, IEEE Communications, AFCEA International), timp de 28 de ani.

Note:

IEEE - The Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)¹ este o organizație profesională, americană de caritate, pentru inginerie electrică, electronica și alte discipline înrudite.

IEEE are 39 de societăți tehnice, fiecare orientată către un anumit domeniu de cunoștințe, și care pun la dispoziție publicații specializate, organizează conferințe, facilitează colaborarea în afaceri și furnizează și alte servicii. La sfârșitul anului 2023, IEEE avea 460.000 membri în 190 de țări, cu peste 66 % în afara SUA (Sursa Wikipedia).

AFCEA International (numită anterior Armed Forces Communications & Electronics Association International), înființată în 1946, este o asociație neguvernamentală, nonprofit pentru sectoarele: militar, guvernamental, industrial și academic, ca un forum de colaborare și schimb de cunoștințe profesionale în domeniile: comunicații, tehnologia informației, culegere de informații și securitate globală. Comunitățile affiliate numără împreună, peste 30.000 de membri. (Sursa Wikipedia)

La acestea, se mai adaugă o carieră de 30 de ani în Sistemul de Apărare, Ordine Publică și Siguranță Națională și încă 23 de ani în care am fost pe rând: Director de vânzări, Director de securitatea Informației, Director IT, Director de calitate și Auditor Șef Sisteme de Management și Conformitate de Produs (timp de 16 ani), în țară și în străinătate, în raport cu 16 standarde internaționale ISO, europene EN și românești SR (calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă, securitatea informației, continuitatea afacerii, responsabilitate socială, management anti-mită, management al energiei, managementul riscurilor, calitate în aparatura medicală, GDPR etc.), precum și o îndelungată activitate ca lector în toate domeniile în care am activat. Toate aceste indeletniciri mi-au îmbogățit experiența și mi-au conferit abilitățile necesare pentru evaluarea sistemelor de management în activități foarte diverse, precum: educație (evaluare instituții universitare), sănătate (evaluare spitale, producție farmaceutică, depozite farmaceutice, farmacii), administrație publică (agenții guvernamentale de administrație, consilii județene, primării, direcții generale de administrație), justiție (societăți de avocatură), industrie (IT&C, construcții, electricitate, automatizări industriale, aviație, industria petrolului, industria lemnului, producție de utilaje, instalații, echipamente și subansamble, combine chimice, unități de reciclare și neutralizare deșeurilor, stații de tratare a apelor uzate, hidrocentrale, centrale electrice fotovoltaice, centrale electrice eoliene, unități de distribuție a electricității, gazelor naturale și combustibililor lichizi, rafinării), comerț (import/export, distribuție, vânzări), transport rutier, curierat și poștă, instituții financiare și intermediari financiare, servicii de audit financiar, tranzacții bursiere, tranzacții imobiliare, operatori de comunicații, institute de cercetare științifică, publicitate, turism, servicii de pază, monitorizare, intervenție, gardă de corp și transport valori, servicii de curățenie și dezinsecție și multe altele (peste 1500 de audituri – 95% ca auditor șef, în societăți și instituții cu personal începând de la câțiva angajați până la sute de mii, unele extinse pe 5 continente).

Comunicarea și relația cu pacientul și familia acestuia, excepționale.

Pentru cineva care vine să se opereze într-un spital, problema pregătirii este esențială dar în același timp, o mare necunoscută. Pentru mine însă, lucrurile s-au desfășurat matematic. Abia părăsisem cabinetul Domnului Doctor MARINESCU, după consultația preliminară de rigoare din 23 Mai 2025, și la foarte scurt timp (nu ajunsesem încă acasă cu mașina) am fost sunat de Doamna Roxana ȘERBAN cu care am stabilit un canal de comunicare. Din acel moment, Doamna Roxana ȘERBAN a devenit un adevărat centru de control. Dumneaei a luat legătura cu echipa medicală complexă de care am pomenit și mi-a transmis, în aceeași zi toate acțiunile pe care eu trebuia să le întreprind înainte de operație (o gamă foarte largă de analize) precum și detaliile comerciale privind internarea, operația în sine și perioada de recuperare în spital. Toate rezultatele trimise au fost redirecționate, cu celeritate, către fiecare membru al echipei medicale.

Interpretarea rezultatelor s-a produs, de fiecare dată, chiar în ziua în care le-am transmis, primind totodată, și indicații privind conduita ulterioară. În urma evaluării de către echipa medicală, a rezultatelor analizelor și a problemelor existente, s-a decis efectuarea operației pe data de 5 Iunie 2025 și recuperarea post operatorie până la data de 11 Iunie 2025. La consultul preanestezic efectuat de Doamna Doctor Alina VOICU, s-au identificat toate problemele și s-au stabilit măsurile de întreprins și calendarul acestora. Tot procesul s-a desfășurat cu rigoare matematică astfel încât, am fost operat la termen iar pe data de 11 Iunie 2025 am putut să mă externez fără nicio problemă. La sfârșitul perioadei de recuperare, înainte de externare, am fost evaluat cardiologic de Domnul Doctor Silviu GHIORGHE care mi-a confirmat faptul că sistemul meu cardiovascular nu a avut de suferit de pe urma intervenției chirurgicale, ba chiar unii parametri erau în progres. Am plecat acasă deci, foarte optimist. În toată perioada, echipa medicală a comunicat cu familia direct sau prin intermediu Doamnei Roxana ȘERBAN, ținând-o la curent cu progresele înregistrate.

Organizare, planificare, control, îmbunătățire, excelente

Toată lumea își cunoaște și execută atribuțiile fără cusur. Totul decurge după planurile stabilite de echipa medicală, fiecare acțiune fiind înregistrată (analize, rezultate, medicație, tratamente, program) conform protocoalelor medicale în vigoare, ceea ce asigură, pe de o parte, trasabilitate și pe de altă parte, un volum relevant de informație pentru procesele decizionale. Un alt aspect semnificativ îl reprezintă coordonarea tuturor acestor activități, inclusiv cele de monitorizare a progreselor apărute în starea pacientului, precum și a problemelor care reclamă intervenții rapide sau corecții. Nu în ultimul rând, am putut constata colaborarea foarte bună, existentă în întreaga echipă, pe toate nivelurile. Esențial este faptul că pacientul este asistat 24 de ore pe zi. Echipa medicală de intervenție vizitează pacientul de mai multe ori pe zi, inclusiv în weekend și zile de sărbători legale și în plus, există serviciu de gardă, nonstop, iar medicii din gardă nu se rezumă la a răspunde apelurilor venite de la echipa de suport (asistente, infirmiere) ci vizitează pacientul și din proprie inițiativă, pentru a verifica starea în care se află, chiar de mai multe ori pe zi, la diverse ore.

Procese decizionale și subsecvente: Informare, Analiză, Diagnoză, Prognoză, Decizie, riguroase

Întreaga echipă medicală a valorificat informațiile colectate din screening și rezultatele analizelor recente pentru a formula diagnoze, prognoze și decizii care s-au dovedit foarte oportune și utile. Vreau să dau doar două exemple din multitudinea de situații la care am fost parte, ca obiect de preocupare pentru echipa medicală și de suport.

În urma analizelor, pe data de 3 Iunie 2025, am fost depistat cu o bacterie la nivelul faringelui. Dimineața, la ora 10, am transmis antibiograma Doamnei Ruxandra ȘERBAN care a transmis imediat informația Echipei medicale de intervenție, Domnul Doctor Șerban MARINESCU, chirurg și Doamna Doctor ALINA VOICU, anestezist. La ora 11 mi s-a transmis că sunt programat la ora 12:10 la Domnul Doctor Silviu OPRESCU, ORL, la care am ajuns în timp util și care a și stabilit modul de tratament. La ora 14 mi-a fost administrată prima doză de antibiotice, în spital, cu medicamente puse la dispoziție de spital. Am urmat medicația stabilită și următoarea zi iar pe data de 5 Iunie 2025, am fost operat de echipa medicală complexă (chirurgi, anestezist și ATI, gastroenterolog), la tremenul planificat și cu foarte bune rezultate. Sunt de remarcă aici: viteza de reacție, cu care s-au desfășurat toate procesele de informare, analiză, diagnoză, prognoză și decizie, modul în care au fost identificate și surmontate problemele apărute, astfel încât operația să aibă loc la termenul planificat. Pentru multă lume, acest fenomen poate trece neobservat, considerând că face parte din deontologia profesională, pentru mine însă a însemnat mult mai mult. Echipa medicală a făcut tot ce era necesar, într-un interval de timp extrem de scurt, astfel încât operația să se poată efectua la termenul stabilit iar beneficiarul tuturor acestor eforturi, am fost eu.

Un al doilea exemplu se referă la o decizie surprinzătoare dar corectă. Pe data de 11 Iunie 2025, la prânz, după vizita Domnului Doctor chirurg Șerban MARINESCU am fost anunțat că pot fi externat, deoarece lucrurile decurgeau foarte bine și că urmează să-mi fie înmânate documentele de ieșire și situația plăților excedentare pachetului de servicii. La ora 13, Domnul Doctor a trebuit să intre într-o operație care a durat peste 3 ore, motiv pentru care a trebuit să aștept finalizarea intervenției. În momentele de așteptare, am reflectat asupra celor ce avea de făcut și ce era mai important pentru Domnul Doctor: să-mi rezolve mie hârțile sau să-l opereze pe pacientul nou venit. Analizând la rece situația celor două persoane care depindeau în acel moment de Domnul Doctor, concluzia era firească. Eu eram cel bucuros că pleacă acasă

cu problema rezolvată. În schimb cel de pe masa de operație se afla într-o stare critică și avea mult mai mare nevoie de ajutorului oportun al Domnului Doctor.

M-am pus în situația celui de pe masă și în acel moment, m-a bucurat discernământul impecabil al Domnului Doctor și decizia aleasă. Mai mult, la finalizarea operației, Domnul Doctor Șerban MARINESCU, Doamna Roxana ȘERBAN, Domnișoara de la recepție, care a rămas după program pentru mine, m-au ajutat cu documentele de extenare și cu plata facurii suplimentare, iar Doamna infirmieră Marlene, m-a însoțit și mi-a cărat bagajele până la ieșirea din spital, astfel încât, am plecat fericit acasă.

Infrastructură, procese de suport și confort, la cel mai înalt nivel

În toată perioada petrecută în spital am remarcat dotarea de excepție, cu aparatură și echipamente de cel mai înalt nivel tehnic, a tuturor facilităților: Sala de operații, Cabinete, Saloane, Spații de manevră, Zone de recepție. Totul foarte bine amenajat, menit să creeze confort și o atmosferă calmă și prietenoasă (când afară temperatura era peste 35 grade în saloane și în toate celelalte spații era o temperatură constantă, plăcută). Materialele sanitare și hrană au fost de cea mai bună calitate. Serviciile de curățenie au funcționat fără reproș.

Recunoștință

Toate cele de mai sus, nu ar fi fost cu putință în absența unui management performant, fundamentat pe leadership și conștientizare. În toate acțiunile managementului, resimțite de mine, în mod indirect, și-a făcut simțită prezența, preocuparea pentru formarea unei culturi organizaționale care să promoveze calitatea serviciilor, respectul și empatia fiecărui angajat pentru fiecare pacient care își pune nădejdea în rezolvarea problemei sale în acest spital.

Multumesc, deci, din toată inima, Conducerii Spitalului MONZA.

Mulțumiri speciale țin să adresez:

Domnului Doctor Șerban MARINESCU, un chirurg exceptional, mereu vesel și afabil, curajos și optimist, cu un optimism molipsitor, un OM (cu litere mai)

Doamnei Doctor Alina VOICU, anestezist și ATI, specialist de marcă în domeniul său de activitate, mereu cu un zâmbet pe chip, un zâmbet care îți inspiră încredere și speranță,

doamnelor asistente, Alina, Mihaela și Veronica, doamnelor infirmiere Irina și Marlene, Doamnei îngrijitor Victorița și, nu în ultimul rând, Doamnei Roxana Șerban care, dincolo de actul profesional desăvârșit, și fără să-mi cunoască trecutul, m-au învăluit cu căldură și respect, având totdeauna pentru mine un gest de apropiere sufletească, o glumiță, un zâmbet, o încurajare ("hai că trecem noi și peste asta"), tratându-mă ca pe unul din familiile sau apropiații lor, ca pe un tată, un bunic, un prieten foarte bun, făcându-mă, astfel, să nu mă simt, nici măcar o secundă, singur și străin, un obiect de lucru într-un spital oarecare. Efortul lor conjugat mi-a câștigat stima, respectul și recunoștința veșnică. Și, prin dumnealor, spitalul MONZA nu mai este pentru mine, un spital oarecare din București ci este un spital de referință, care, încă o dată repet, merită cu prisosință, concluzia din titlul acestui comentariu: Spitalul MONZA – O alegere fericită