

# ANSAMBLUL DE ACTIVITĂȚI DIRECȚIONATE SPRE ASIGURAREA POPULAȚIEI CU SERVICII STOMATOLOGICE DE AMBULATOR CALITATIVE

Elena Tintiuc<sup>1</sup>,  
conferențiar universitar

Valeriu Gobjila<sup>2</sup>,  
medic stomatolog

Zinaida Gurev<sup>3</sup>,  
medic stomatolog

<sup>1</sup>Catedra Stomatologie  
Terapeutică a USMF  
„Nicolae Testemițanu“

<sup>2,3</sup>ÎM CSM Chișinău

## Rezumat

Una din problemele fundamentale în domeniul stomatologiei la etapa actuală este implementarea unui sistem de organizare a serviciilor în condiții de interese politice și economice cu mai multe puncte de vedere și discuții. În acest context discuțiile de regulă sunt orientate spre crearea unei strategii bazată pe analiza posibilităților existente, preveziunea schimbărilor și lichidarea barierelor în activitatea instituțiilor stomatologice de ambulator. Se confirmă faptul că pentru stabilirea și realizarea obiectivelor instituției stomatologice medicul este responsabil pentru performanțele serviciilor acordate populației bazate pe cunoștințe și competențe manageriale, cât și pentru succesul activităților care asigură tuturor pacienților acces la asistența stomatologică de calitate.

**Cuvinte cheie:** Stomatologie, performanță, indicatori, organizare, activitate.

## Summary

### THE SET OF ACTIVITIES DIRECTED TO ENSURE THE POPULATION OUTPATIENT QUALITY DENTAL SERVICES

At the present moment, one of the fundamental problems in the field of dentistry, is the implementation of a system of service organization in the terms of political and economical interest, with more points of view and discussions. Within this context, the debates have usually been oriented towards originating a strategy based on the analysis of the existing possibilities, the forecast of changes and the abolishment of barriers in the activity of ambulatory dentist care institutions.

The fact is confirmed that in order to establish and achieve the purposes of the dental care institutions, the dentist is responsible for the performances of the medical services granted to the population based on managerial knowledge and competence, as well as for assuring the success of the activities that give access to all the patients to qualitative dental care assistance.

**Key words:** Dentistry, performance, indicators, organization, activity.

## Introducere

Dinamica creșterii maladiilor cavității bucale, care sunt cauza formării diferitor procese patologice ce influențează în ansamblu starea sănătății populației este o problemă prioritară în asigurarea pacienților cu servicii medicale de calitate. Nivelul înalt al morbidității stomatologice și factorii ce o influențează necesită o atenție deosebită de a elabora metode contemporane moderne capabile să asigure un ansamblu de activități în acordarea serviciilor stomatologice de performanță.

În aceste condiții medicul stomatolog este specialistul responsabil de serviciile de performanță acordate, bazate pe cunoștințe clinice și manageriale în activitatea profesională.

În condițiile de reformă a sistemului sănătății se creează mai multe soluții posibile, orientate spre oferirea pacienților servicii stomatologice de calitate cu garanții și prețuri avantajoase, asigurarea instituțiilor stomatologice cu aparatură de ultima generație și cu materiale de calitate, micșorarea costurilor și majorarea spectrului serviciilor medicale asigurate populației, inclusiv și a populației social-vulnerabile. Astfel reforma în sistemul sănătății este o strategie care include analiza posibilităților existente, prognoza posibilităților riscurilor și a consecințelor în condițiile de realizare a scopurilor și obiectivelor luând în considerație limitările financiare, schimbările politice, satisfacția prestatorilor și a beneficiarilor de servicii medica-

le, precum și a responsabilităților manageriale pentru performanțele în sistemul de sănătate.

Reforma în sistemul sănătății implementată în practică întruchipează mai multe sfere de activități cum ar fi economice, financiare, umane necesită efectuarea cercetărilor științifice, rezultatele cărora pot servi pentru îmbunătățirea activității lucrătorilor medicali și asigurarea performanței serviciilor medicale acordate. În domeniul stomatologiei pentru argumentarea schimbărilor în condițiile existente și de perspectivă un rol important îl are efectuarea analizei indicatorilor de activitate în instituțiile de profil pentru elaborarea măsurilor de îmbunătățire continuă a performanțelor și creșterea satisfacției pacienților.

Analiza datelor de literatură în stomatologie indică faptul, că actualmente datele accesibile în acest domeniu sunt insuficiente pentru a elucida problemele de importanță strategică privind aspectele ce țin de reforma serviciului stomatologic de ambulator în condițiile social-economice noi de dezvoltare. Așa dar studierea aprofundată și caracteristica indicatorilor de activitate în acordarea serviciilor stomatologice reprezintă la etapa actuală una din problemele prioritare în sistemul de sănătate. De aceea rezultatele obținute conform evaluării indicatorilor în stomatologie pot servi ca bază pentru elaborarea căilor de perfecționare a serviciilor acordate populației cu afecțiuni a cavității bucale. Pentru realizarea studiului s-a efectuat caracteristica proceselor de colectare și prelucrare a datelor statistice privind activitatea medicilor stomatologi; evaluarea indicilor de bază a activității secțiilor stomatologice a Asociațiilor Medicale Teritoriale; analiza responsabilității medicilor pentru indicatorii de performanță în domeniul profilaxiei, diagnosticului și tratamentului pacienților cu afecțiuni stomatologice.

### **Materiale și metode**

S-a efectuat un studiu de amploare a serviciului stomatologic de stat pentru adulți din municipiul Chișinău. Evaluarea indicatorilor de activitate sa realizat în secțiile stomatologice din Asociațiile Medicale Teritoriale — sectorul Centru, Botanica, Buiucani, Ciocana, Rîșcani, precum și în cabinetele stomatologice rurale pe parcursul anilor 2011—2013. Componentele de bază a cercetării au fost determinarea procedurilor de bază pentru colectarea și prelucrarea datelor statistice; documentarea activităților secțiilor stomatologice, conform nomenclatorului; analiza indicilor de bază în activitatea secțiilor, inclusiv a serviciului radiologic; evaluarea indicatorilor de performanță în procesul de profilaxie, diagnosticare și tratament a maladiilor stomatologice.

În calitate de indicatori pentru evaluarea activității secțiilor stomatologice au servit dinamica vizitelor la medici, dinamica și cota vizitelor primare, controlul profilactic stomatologic al gravidelor, indicatorii serviciului radiologic etc. Metodele de cercetare utilizate în studiul efectuat au permis de a prezenta în baza rezultatelor obținute concluzii și recomandări practice argumentate, privind activitatea secțiilor stomatologi-

ce și prioritățile de dezvoltare a serviciului stomatologic de ambulator pentru adulți.

Rezultatele obținute conform ordinului Nr.135 din 23.09.2014 a Direcției Sănătății a Consiliului Municipal Chișinău „Cu privire la constituirea comisiei pentru elaborarea conceptului de reorganizare a serviciului stomatologic municipal“ în vederea executării ordinului Ministerului Sănătății al Republicii Moldova Nr.244 din 13.03.2013 „Cu privire la trecerea la autogestiune a serviciului stomatologic“ a fost organizată o comisie a Departamentului Sănătății de evaluare a serviciului stomatologic de stat pentru adulți din municipiul Chișinău în perioada 01-24.10.2014 pe mai multe compartimente, inclusiv și indicatorii de activitate a serviciului stomatologic în cadrul Asociației Medicale Teritoriale.

Colectarea datelor statistice s-a efectuat în secțiile stomatologice lunar, trimestrial și anual de la fiecare medic conform documentației medicale, aprobată de către Ministerul Sănătății, conform ordinului nr. 828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară“ și ordinul nr. 1235 din 05.12.2012 „Cu privire la modificarea și completarea ordinului nr. 828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea și modificarea formularelor de evidență medicală primară“. Datele colectate în secțiile stomatologice s-au analizat și în baza lor s-au elaborat rapoarte de activitate, care se prezintă în secția de statistică și la Departamentul Sănătății. Analogic, procedura de colectare a datelor statistice, analiza acestora și elaborarea rapoartelor de activitate în cabinetele stomatologice a Centrelor de Sănătate se efectuează conform metodologiei descrise mai sus.

### **Rezultate**

Analiza efectuată permite de a concluziona că în toate secțiile stomatologice documentația se păstrează în mape speciale conform nomenclatorului instituției, cu excepția cabinetelor stomatologice din Centrele de Sănătate care păstrează toată informația în instituția de referință, conform nomenclaturii acesteia.

În fiecare secție stomatologică funcționează registratura unde se păstrează documentația pe fiecare pacient, care s-a adresat pentru acordarea asistenței stomatologice. Pacientul primar este îndreptat de către registratorul medical de serviciu, care după investigațiile paraclinice, trimite pacientul la medicul specialist — terapeut, chirurg, parodontolog, protetician etc. În cazul cabinetelor stomatologice adiacente, pacienții primari sunt îndreptați de la registratura generală a Centrului de Sănătate.

Serviciile stomatologice acordate populației în cadrul instituțiilor publice la etapa actuală sunt apreciate ca prioritate în ameliorarea și menținerea sănătății orale în condițiile urbane și rurale. În acest context, studierea și analiza complexă a rezultatelor activității instituțiilor medicale stomatologice de stat prezintă interes pentru aprecierea posibilităților în acordarea asistenței stomatologice calitative, utilizarea rațională a resurselor și adaptarea lor la principiile noi ale eco-

nomiei de piață, precum și a cerințelor pentru activitatea în condiții de autonomie. Aplicarea în practică a problemelor enumerate necesită studii special de evaluare a indicatorilor de bază a serviciilor stomatologice la diferite erape, în special în condițiile urbane și rurale.

În calitate de indici de bază folosiți în evaluarea activității stomatologice în instituțiile publice a fost evaluată dinamica vizitelor la medicii stomatologi (tabelul 1), dinamica și cota vizitelor primare, controlul profilactic stomatologic al gravidelor, indicatorii cantitativi și calitativi ai serviciilor stomatologice, inclusiv ai serviciului radiologic în stomatologie.

**Tabelul 1.** Dinamica vizitelor la medicii stomatologi în secțiile Asociațiilor Medicale Teritoriale din mun. Chișinău, aa. 2011—2013

	Secțiile stomatologice	Anii/Nr de vizite			Media vizite la 1 medic
		2011	2012	2013	
1.	Centru	15.450	14.875	13.471	912
2.	Buiuani	9.226	9.063	9.312	766
3.	Ciocana	13.618	13.857	13.416	801
4.	Botanica	16.697	18.447	17.953	1.041
5.	Rîșcani	34.137	32.792	29.903	978
	Media				899,6

Datele prezentate în tabelul 1 determină numărul total și mediu de vizite anuale la un medic stomatolog în secțiile AMT, care constituie 899,6 vizite. Acest indice variază de la 766 vizite în AMT Buiuani până la 1.041 vizite care revin unui medic anual în cadrul AMT Botanica. Este important de menționat faptul că în dinamică se observă și o scădere nesemnificativă a vizitelor la medicii stomatologi practic în toate secțiile stomatologice, care se caracterizează în primul rând prin activitatea multor cabinete private în teritorii, amplasate neargumentat din punct de vedere a principiilor teritorial și instituțional în acordarea asistenței stomatologice de calitate populației.

Prezintă interes analiza comparativă a vizitelor în dinamică a populației la medicii stomatologi în condițiile urbane și rurale. Datele obținute au evidențiat numărul de vizite anual la un medic stomatolog din localitățile rurale fiind de circa 945 vizite sau cu 46 vizite mai mult decât în condițiile urbane 899,6 vizite. În cabinetele stomatologice rurale, ca și în secțiile stomatologice ale AMT, se înregistrează o diferență bine determinată a numărului de vizite la un medic stomatolog. Acest indice în condițiile rurale diferă de la 503 vizite la un medic stomatolog în centrul de sănătate Ciorăscu (AMT Rîșcani) până la 1.398 vizite în centrul de sănătate Cricova (AMT Rîșcani). Pentru a determina cauzele acestui fenomen sunt necesare studii speciale.

Unul din indicatorii ce caracterizează activitatea secțiilor stomatologice este dinamica și cota vizitelor primare la medicii stomatologi (Tabelul 2.), aa. 2011—2013.

**Tabelul 2.** Dinamica și cota vizitelor primare la medicii stomatologi, % aa.2011—2013

	Secțiile stomatologice	Nr.de vizite și anii			Media vizite la 1 medic
		2011	2012	2013	
1.	Centru	39,1	33,7	61,1	403
2.	Buiuani	76,8	71,7	70,7	560
3.	Ciocana	23,3	23,0	23,7	187
4.	Botanica	50,6	47,0	50,6	513
5.	Rîșcani	39,4	37,6	39,3	379
	Media				408

Rezultatele analizei prezentate în tabelul 2 au permis de a determina numărul vizitelor primare la un medic stomatolog, care constituie 408 vizite în condițiile urbane.

În condițiile rurale acest indice alcătuiește 593 vizite. Astfel diferența în numărul de vizite primare la medicii stomatologi din secțiile stomatologice a AMT și cabinetele stomatologice în centrele de sănătate constituie 185 vizite primare anual. În condițiile rurale se observă o stabilitate în dinamica vizitelor primare la medicii stomatologi. Totodată se evidențiază diferențe esențiale a cotei vizitelor primare: în localitățile urbane de la 23,0% (AMT Ciocana) până la 76,8% (AMT Buiuani); în localitățile rurale de la 37,2% (CS Bacioi) până la 99,3% (CS Trușeni).

Indicatorii ce caracterizează activitatea serviciului radiologic în serviciul stomatologic sunt prezentați în tabelul 3.

**Tabelul 3.** Indicatorii de activitate a serviciului radiologic în serviciul stomatologic, aa. 2011—2013

	Secțiile stomatologice	Nr.de vizite și anii			Media vizite la 1 medic
		2011	2012	2013	
1.	Centru	5.209	4.411	3.791	27,2
2.	Buiuani	3.560	3.613	2.163	39,3
3.	Ciocana	3.801	3.563	1.698	55,3
4.	Botanica	3.131	2.895	2.295	26,7
5.	Rîșcani	7.968	7.564	7.270	8,76
	Media				31,5

Datele din tabelul 3 demonstrează o scădere semnificativă a investigațiilor radiologice pe parcursul anilor 2011—2013. Comparativ cu anul 2011 numărul investigațiilor radiologice în anul 2013 a scăzut în AMT Centru cu 55,3%, Ciocana — 39,3%, Botanica — 27,2%, Buiuani — 26,7%, Rîșcani — 8,76%. Această situație în secțiile stomatologice se caracterizează prin lipsa specialiștilor, tehnicii de performanță a materialelor radiologice, aparataj învechit etc. În Asociația Medicală Teritorială Rîșcani indicele investigațiilor radiologice este mai favorabil, deoarece în cadrul acestui serviciu permanent activează 3 medici radiologi.

Lipsa posibilităților de a efectua investigații radiologice în condițiile secțiilor stomatologice reieșind din necesități influențează negativ asupra menținerii volumului de lucru necesar accesului, precum și a calității serviciilor stomatologice acordate populației. În condițiile rurale cabinetele stomatologice nu sunt asigurate local cu servicii radiologice. În caz de necesitate, pacienților li se propune altă instituție, inclusiv și privată.

O parte componentă importantă în activitatea serviciilor stomatologice o constituie controlul profilactic, diagnosticul și tratamentul profesional al gravidelor (Tabelul 4).

- De îmbunătățit indicatorii de performanță în contextul procesului asigurării profilaxiei maladiilor stomatologice în teritorii;
- Implementarea Managementului calității ISO 2001-2008 pentru întreaga gamă de servicii stomatologice.
- De majorat cota de finanțare a serviciilor stomatologice, reeșind din necesitățile argumentate.

#### Concluzii

- În majoritatea secțiilor stomatologice din Chișinău și cabinetelor stomatologice rurale, indicii ce caracterizează activitatea medicilor stomatologi

**Tabelul 4.** Controlul profilactic în stomatologie al gravidelor, aa.2011—2013 %

	Secțiile	Nr. gravidelor și anii								
		2011			2012			2013		
		Exami- nate	Ne- cesită asanare	Asanate	Exami- nate	Ne- cesită asanare	Asanate	Exami- nate	Ne- cesită asanare	Asanate
1.	Centru	4.262	448	269-67%	3.742	678	496-73%	3.393	443	341-77%
2.	Buiuca	3.010	1.292	1.092-84%	2.620	1.898	1.364-72%	2.666	1.900	1.346-70%
3.	Ciocana	-	-	-	4.079	933	0%	3.951	1.100	380-35%
4.	Botanica	4.443	1.681	1.200-71,4%	4.794	1.575	1.072-68,1%	5.122	1.508	1.123-75%
5.	Rișcani	2.686	1.215	1.100-90,5%	3.008	1.300	1.150-88,4%	3.156	1.567	1.115-71%

În tabelul 4 sunt prezentate date ce caracterizează numărul gravidelor care au fost examinate stomatologic, care necesitau asanare și care au fost asanate. Numărul gravidelor asanate din totalul care necesitau variaza în secțiile stomatologice de la 35,0 % (AMT Ciocana) până la 90,5 % (AMT Rișcani). Media pe secții stomatologice a acestui indice în mun. Chișinău constituie 65,6 % în anul 2013.

În localitățile rurale indicele controlului profilactic a gravidelor, în majoritatea CS, are tendință pozitivă în anii 2011—2013.

Numărul gravidelor în anul 2013 a constituit CS Sîngera — 94,0 %, Bacioi — 93,0 %, Trușeni — 78,9%, Grătieți — 75,0 %, Stăuceni — 77,8 %, Bubuieci — 53,9 %, Ciorescu — 44,4 %. În CS Cricova lipsesc datele. Media pe localitățile rurale alcătuiește 63,4 %.

Pentru o analiză mai complexă a activității serviciului stomatologic este important prezentarea indicilor de performanță.

Conform rezultatelor analizei indicilor putem concludiona că în mun. Chișinău aceștia au o tendință pozitivă stabilă, apreciați în conformitate cu normativele existente. Totodată este necesar de menționat că acești indici în cabinetele stomatologice a Centrelor de Sănătate adiacente nu sunt analizați și de aceea informația lipsește.

#### Recomandări

- De asigurat serviciile stomatologice cu tehnologii avansate și de a îmbunătăți baza tehnico-materială a secțiilor și a cabinetelor stomatologice;
- De perfecționat serviciul radiologic în instituțiile stomatologice;
- De elaborat măsuri de integrare a activităților serviciilor stomatologice de stat și private, bazate pe principiile parteneriatului public-privat;

au tendință pozitivă. Această situație este caracterizată de posibilitățile de implementare a tehnologiilor avansate și a formelor de administrare instituțională și financiară etc., ce influențează accesul și calitatea serviciilor stomatologice acordate populației, în special celor nevoiașe.

- Rezultatele analizei activității serviciilor stomatologice au demonstrat posibilități limitate în asigurarea secțiilor stomatologice cu servicii radiologice. În cabinetele stomatologice rurale lipsesc serviciile radiologice. Situația creată influențează calitatea serviciilor stomatologice acordate populației.
- Datele obținute au evidențiat tendința de micșorare a numărului de vizite în dinamică la medicii stomatologi. Această situație este caracterizată de mai mulți factori, cum ar fi: prezența în teritoriu a unui număr mare de cabinete stomatologice private, micșorarea numărului populației în zona de deservire, situația economico-financiară, etc.

#### Bibliografie

- E.Tintiuc, A.Pancenco, V.Burlacu, I.Munteanu. Managementul asistenței stomatologice de ambulatoriu. Chișinău, 2009. 180p.
- D.Tintiuc, I.Lupan, A.Pancenco, E.Tintiuc, M.Cumpăna. Rolul acreditării în asigurarea managementului calității serviciilor stomatologice. Chișinău. 2012, p.10-15.
- Societatea Română de Ergonomie Dentară, București, 2015, www.medcaree.umfiiasi.ro.
- Elena Cărăușu. Eficiența medicală și economică a CMD — proiect. București, 2013.
- Ministerul Sănătății al Republicii Moldova. Foae de parcurs 2012—2014. Accelerarea reformelor: abordarea necesităților din domeniul sănătății prin politici investiționale. Chișinău, 2012.
- Studiu privind ergonomia, prevenirea și managementul în stomatologie. [www.asktrading.ro](http://www.asktrading.ro). București, 2013.
- Aptitudini necesare managerilor de succes. [www.rft.forter.ro](http://www.rft.forter.ro). 2009.

Data prezentării: 16.11.2015  
Recenzent: Ion Lupan