

CONSIDERAȚII STRATEGICE PRIVIND DEZVOLTAREA SERVICIULUI STOMATOLOGIC DE STAT DIN MUNICIPIUL CHIȘINĂU

Rezumat

Aspectul organizatoric al serviciului stomatologic de stat din municipiul Chișinău la moment prezintă o structură cu un grad de eficiență și productivitate redusă, iar dificultățile și incoerențele dictate de principiile de gestionare existente afectează stabilitatea și dezvoltarea unei concurențe constructive și echitabile cu sectorul privat în domeniu. Reorganizarea acestui tip de asistență medicală specializată de ambulator, cu actualizarea și ajustarea cadrului normativ-juridic, managerial și economic-financiar, devine o oportunitate strategic vitală și inevitabilă, implementarea căreia va putea asigura funcționalitatea prosperă a serviciilor stomatologice de stat în condițiile economiei de piață.

Cuvinte cheie: *eficiență, gestionare, sector privat, sondaj.*

Summary

STRATEGIC CONSIDERATIONS ON THE DEVELOPMENT OF STATE DENTAL CHISINAU

Organizational aspects of public dental services in Chisinau at the moment, has a structure with a low degree of efficiency and productivity, and the difficulties and inconsistencies dictated by existing management principles affect the stability and development of a constructive and fair competition with the private sector in the field. Reorganization of such specialized outpatient care, the updating and adjustment of the normative-legal, economic and financial management becomes a vital and inevitable strategic opportunity, the implementation of which will ensure the functionality of dentistry state prosperous market economy.

Key words: *efficiency, management, private sector survey.*

Actualitatea temei

Obiectivul fundamental al funcției de prestare a serviciilor de sănătate are la bază un set complex de măsuri ce constau în organizarea și prestarea serviciilor de sănătate adecvate cerințelor, cu obligativitatea incontestabilă de a fi ajustate la necesitățile reale a populației deservite. Din această constatare, derivă câteva obiective specifice, care în fond determină complexitatea integră a acestui scop și anume: promovarea asistenței medicale integrate și asigurarea continuității serviciilor medicale pentru soluționarea problemelor de sănătate ale populației, dezvoltarea domeniilor prioritare ale sistemului de sănătate cu impact asupra sănătății publice de importanță strategică, îmbunătățirea calității serviciilor medicale și sporirea nivelului de satisfacție a pacienților. Pentru realizarea celor propuse este necesar de a fi analizate și etapizat implementate un șir de măsuri sistemice, ce implicit vor contribui la ameliorarea situației în sistemul de sănătate. Prin urmare, prioritar este de a evalua în primul rând necesitățile reale ale populației în servicii de sănătate, cu ulterioara consolidare a respectivelor tipuri de asistență medicală. Este determinant și rolul parteneriatului public-privat în furnizarea serviciilor de sănătate în acea arie de acoperire, unde specificul serviciilor de sănătate permite o gamă mai vastă și mai flexibilă în gestionarea acestui tip de relații între stat și partenerii privați.

Restructurarea întreg sistemului de sănătate și a asistenței medicale specializate de ambulator ca parte componentă a acestuia, este orientată prioritar spre sporirea gradului de accesibilitate a solicitanților la servicii. Pentru ca reforma medicinii autohtone să se soldeze cu rezultatele scontate, este absolut necesar să fie

Valeriu Gobjila
*Școala de Management
în Sănătate Publică,
USMF „Nicolae
Testemițanu“*

Oleg Galbur
*Școala de Management
în Sănătate Publică,
USMF „Nicolae
Testemițanu“*

Mihai Moldovanu
*Diracția Sănătății a
Consiliului municipal
Chișinău*

create infrastructuri moderne, dotate cu echipament medical adecvat, consumabile și medicamente necesare și cu personal medical competent și calificat. În acest context se impun anumite principii ce țin de fortificarea unor elemente cheie, care la rândul său își au aportul direct în realizarea lor. Finanțarea este unul dintre factorii principali care determină funcționalitatea durabilă a sistemului de sănătate și creează condiții favorabile de satisfacere a necesităților și a cererii populației în servicii medicale de calitate și în volum adecvat. Aplicarea corectă și la timp a pârghiilor de reglementare a finanțării sistemului, permite sporirea accesului echitabil la servicii medicale atât a populației deservite, cât și asigură utilizarea rațională și eficientă a resurselor de către prestatorii de servicii medicale. [6, 7, 8]

Ținând cont de specificul asistenței medicale stomatologice, de factorii organizaționali ce o determină și, nu în ultimul rând, de importanța ei în plan medico-social pentru sistemul de sănătate autohton, intervine necesitatea unei analize fundamentale, din toate aspectele, pentru a fi identificate unele căi posibile de dezvoltare a acesteia. Realitățile prezente în funcționarea acestui serviciu denotă o varietate de forme de activitate permise de legislație și, ca dovadă, este dezvoltarea destul de dinamică a sectorului privat. Viteza de dezvoltare a acestui sector în domeniul stomatologiei autohtone, vorbește de fapt de niște axiome clare, demonstrate de timp și de realități atât în Republica Moldova, cât și peste hotarele ei. Normele legislative, condițiile și principiile economice care stau la temelia dezvoltării stomatologiei private, bazate pe rentabilitate și eficiență, permit dezvoltarea cu succes a instituțiilor medicale din acest sector. Conform datelor statistice ale Camerei de Licențiere a Republicii Moldova, la 31 decembrie 2012 în țară activau 564 de instituții medicale cu statut privat, inclusiv 346 de profil stomatologic, ceea ce constituie aproximativ 62% din numărul total. Acest lucru este caracteristic în mod special pentru municipiul Chișinău, unde funcționează 217 instituții stomatologice (cca 63% din numărul total de instituții stomatologice private), cabinete stomatologice, clinici și centre de profil particulare, care prestează servicii de asistență medicală stomatologică populației. [10, 11]

Totodată, stomatologia de stat continuă să fie acel pilon de reper în domeniu, care își asumă și realizează un volum considerabil de servicii medicale de profil. [14] Conform datelor oficiale prezentate de către Centrul Național de Statistică, în municipiul Chișinău asistența medicală stomatologică este acordată de către următoarele instituții, unde în calitate de fondator este Consiliul municipal Chișinău: Centrul Stomatologic Municipal; Centrul Stomatologic Municipal pentru Copii; Serviciile stomatologice ale AMT Botanica, Buiucani, Centru, Ciocana și Râșcani; cabinetele stomatologice ale CMF; sectorul stomatologic privat (217 cabinete, clinici).

Conform rapoartelor statistice prezentate de către aceste instituții, anual se tratează de afecțiuni stoma-

tologice în mun. Chișinău peste 387683 persoane (în țară se tratează anual de afecțiuni stomatologice peste 1682786 persoane). În structura serviciului stomatologic municipal, aflat în gestiunea directă a Consiliului Municipal Chișinău, activează circa 800 medici stomatologi, inclusiv 577 medici stomatologi în sectorul privat și 223 medici stomatologi în sectorul public.

Odată cu implementarea Asigurărilor Obligatorii de Asistență Medicală (AOAM) în anul 2004, statul a intervenit pe piața serviciilor medicale cu un suport metodologic și financiar destul de substanțial, care a creat un echilibru economic semnificativ și a permis stabilizarea și dezvoltarea în perspectivă a sistemului public de sănătate în Republica Moldova. Asigurarea obligatorie a serviciilor medicale a fost implementată printr-un mecanism economic-financiar complex, fundamentat prin lege și realizat anual în baza prevederilor Programului Unic.

Realizând importanța socială a serviciilor stomatologice și gradul de solicitare a acestora de către populație, autoritățile au inclus în Programul Unic o gamă de servicii stomatologice specializate, alocând anual conform prevederilor contractuale cu agenții economici implicați, surse financiare pentru acordarea serviciilor medicale de profil populației.

Totodată, mijloacele financiare alocate de către CNAM pentru necesitățile populației în servicii de profil stomatologic nu acoperă pe deplin volumul de asistență medicală stomatologică necesară, inclusiv examenul profilactic al femeilor gravide, asistența medicală stomatologică prestată copiilor până la 18 ani și stările de urgență stomatologică de profil chirurgical și terapeutic, nefiind contractate tehnologiile de performanță și tratamentele cu materiale utilizabile costisitoare. Evident, acesta este un aport social destul de substanțial, care asigură accesul populației din categoriile social dezavantajate la servicii stomatologice de urgență în mod cert și garantat. [1, 2, 12] Evaluând activitatea economică și financiară a instituțiilor de profil stomatologic din municipiul Chișinău (cu excepția celor pediatrie care sunt totalmente finanțate de către CNAM), este cert faptul că rata volumului serviciilor acoperite de către CNAM constituie aproximativ 17-20% din bugetul global al oricărei din aceste instituții, celelalte acumulări fiind în exclusivitate pe seama prestării serviciilor „cu plată în numerar“. Acest principiu, stă de fapt la baza activității și dezvoltării instituțiilor de profil stomatologic private, care activează după regulile economiei de piață și autogestunii totale. [10, 11]

Prin urmare, prosperarea instituțiilor de profil, ca parte componentă a serviciului stomatologic integral, este în dependență nemijlocită de sursele financiare extrabugetare, care urmează a fi acumulate prin prestări de servicii de performanță, implementând tehnologii moderne destul de costisitoare și a materialelor utilizabile respective. Rezultatul final al acestor constatări este „nivelul sporit al calității serviciului medical prestat“, obiectivul de bază spre care tinde sistemul de sănătate din Republica Moldova și care

este menționat în Strategia de dezvoltarea sistemului de sănătate pentru perioada 2008—2017. Doar prin implementarea ulterioară a reformelor ce prevăd mobilizarea tuturor resurselor disponibile spre reamăneri structurale și bine echilibrate poate fi atins scopul principal — sporirea eficienței și calității sistemului de sănătate autohton.

Ținând cont de cele expuse anterior, ne-am propus de a demara un studiu complex a Serviciului stomatologic de stat din municipiul Chișinău, care prin prisma unei analize multidimensionale ale aspectelor manageriale, economice și sociale ar permite identificarea lacunelor existente în activitatea acestui serviciu, iar concluziile ar putea oferi careva soluții în dezvoltarea de perspectivă a acestei ramuri a medicinei specializate de ambulator.

Revizuirea principiilor de finanțare a acestui serviciu, diversificarea posibilităților de acumulare a veniturilor, implicarea nemijlocită în gestionarea acestor instituții a administrației publice locale (fondatorul) la dezvoltarea infrastructurii, perfecționarea mecanismelor de plată a prestatorilor de servicii medicale stomatologice, revederea mecanismelor de contractare a serviciilor stomatologice cu CNAM, creșterea gradului de autonomie financiară și managerială, dezvoltarea mecanismului de evaluare și de monitorizare a eficienței resurselor utilizate, dezvoltarea mecanismelor de implementare a indicatorilor de performanță, creșterea transparenței și perfectarea sistemului de adoptare a deciziilor, optimizarea cheltuielilor și ajustarea normelor și normativelor existente la standardele internaționale — acestea sunt vectorii spre care a fost orientat studiul, aflându-se în nemijlocită concordanță cu Politica Națională de Sănătate și Strategia de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008—2017. [6, 7]

Materiale și metode

Studiul realizat a întrunit o analiză complexă a Serviciului stomatologic de stat din municipiul Chișinău, fiind abordat exclusiv aspectul organizatoric a acestui serviciu. Cercetarea a fost orientată spre studierea cadrului normativ-legal actual ce reglementează activitatea în acest domeniu, analiza poziției prestatorilor publici de servicii medicale stomatologice în sistemul de asigurări obligatorii de asistență medicală și a beneficiarilor acestor servicii. Fenomenele evaluate, au oferit posibilitatea de a fi evidențiate și apreciate de către managerii și medicii Serviciului stomatologic de stat a formei actuale de activitate, a gradului de libertate în gestionarea resurselor disponibile, de a fi identificate și apreciate lacunele existente în mecanismul de formare a costurilor la serviciile medicale stomatologice, dar și aprecierea nivelului de salarizare a personalului angajat.

Cercetarea a fost realizată prin aplicarea unor chestionare elaborate în acest scop de către autori și repartizate spre a fi completate la un lot de 609 respondenți (43% bărbați și 57% femei), din diferite sectoare ale municipiului Chișinău. În componența

lotului au intrat 23 manageri ai serviciului stomatologic de stat, 200 medici stomatologi și 386 pacienți. Datele acumulate au fost structurate și analizate statistic, oferind răspunsuri la o gamă vastă de aspecte manageriale ale organizării serviciului stomatologic de stat, ce a permis de a analiza tridimensional (opinia managerilor, medicilor stomatologi și pacienților) starea de lucruri existentă, a concluziona și contura unele variante posibile de dezvoltare a acestui serviciu specializat de ambulator.

Rezultate și discuții

Ținând cont de evoluția afirmării sistemului de sănătate din Republica Moldova, de condițiile economice și sociale existente, dar și de metamorfoza în dezvoltarea serviciului stomatologic pe parcursul ultimilor două decenii, este de menționat că structura organizatorică actuală își are începutul din fosta URSS. Preluând integral principiile de activitate, utilizând normele și normativele atașate la economia planificată, și-a continuat mișcarea prin inerție, ajustând necesitățile cotidiene la realitățile economiei de piață. Atât timp cât pe piața acestor servicii sectorul de stat și-a desfășurat activitatea în condiții prioritare, dominând prin componență și abilități întregul lot de beneficiari ai serviciilor stomatologice, a existat o pseudostabilitate în activitate, ce a permis o viabilitate relativă protejată de lipsa concurenței. [2, 10, 12, 13]

Apariția sectorului privat, flexibilitatea și operativitatea acestuia de a se restructura și moderniza după necesitățile pacienților, a creat pentru sectorul public o stare ambiguă de lucruri. Dintr-un punct de vedere, aceasta a servit ca un factor motivant foarte serios de a activa în condițiile unei concurențe constructive, în urma căreia se dezvoltă și se perfecțiază „calitatea serviciilor“. Din alt punct de vedere, cadrul normativ legal existent după care se ghidează serviciul stomatologic de stat, normele și normativele depășite de timp, modul de gestionare a veniturilor și cheltuielilor potențial pot cauza direcționarea acestor instituții spre un final nefavorabil.

Totodată, e de menționat că apartenența de structura actuală, când structurile stomatologice publice sunt o parte componentă a serviciului spitalicesc, asociațiilor medicale teritoriale sau centrelor medicilor de familie, acest fenomen cauzează dificultăți pentru managerii acestui serviciu, deoarece discrepanțele existente contribuie la limitarea procesului decizional.

Astfel, practic fiecare al doilea ($56,5 \pm 2.01\%$) din managerii intervievați consideră că sunt limitați în gestionarea resurselor disponibile, iar $65,2 \pm 1.93\%$ au menționat că nu au dreptul de a procura de sine stătător procurări de bunuri și servicii. O componentă importantă ce ține de gestionarea eficientă a fondurilor fixe ale instituției din subordine în care este organizată activitatea de profil, este dreptul de proprietate asupra imobilului, subiect menționat de $69,6 \pm 1.86\%$ din managerii respondenți. Instituția fiind lipsită de acest drept, concomitent este lipsită de posibilitatea

de a opera efectiv cu imobilul disponibil, dar și de a accesa eventuale credite bancare sau investiții, pentru a-și dezvolta baza tehnico-materială etc. Un aspect economic important în activitatea oricărei instituții, care își desfășoară activitatea în condițiile economiei de piață, este rentabilitatea activității sale și a serviciilor prestate. În condițiile unei autogestțiuni veritabile, oricare instituție medicală, trebuie să-și dezvolte serviciile medicale, care aduc venit considerabil și să-și echilibreze prețurile la serviciile sale în funcție de ofertele pieței, demonstrând o operativitate în decizii, promptă și oportună. Mecanismul actual de formare și de actualizare a prețurilor la serviciile medicale stomatologice este anevoios și depășit, iar prestatorii de servicii medicale stomatologice nu au nici o influență asupra formării prețurilor, această componentă fiind în exclusivitate în competența administrației publice centrale de specialitate. La acest aspect $82,6 \pm 1,54\%$ din managerii respondenți au răspuns că nu au nici o influență asupra formării prețurilor, iar în $60,9 \pm 1,98\%$ de cazuri sunt limitați în decizii de diverși factori existenți în gestionarea resurselor financiare disponibile.

Activitatea de succes a oricărei instituții este bazată pe gestionarea eficientă a resurselor disponibile, resursele umane fiind unul din pilonii de bază în realizarea obiectivelor stabilite. Pentru atingerea rezultatelor propuse este absolut necesar de a acorda o atenție deosebită climatului de lucru existent, factor determinat de satisfacția profesională a medicilor și de factorii ce sporesc sau reduc motivația în activitate. [5, 9] Circa $60,9 \pm 1,98\%$ din medicii respondenți au accentuat că cel mai important factor motivant în activitatea sa este exercitarea profesiei de medic stomatolog și rezultatele obținute în urma prestării serviciilor de profil. Totodată, $78,3 \pm 1,67\%$ din managerii și medicii intervievați au menționat salarizarea și mecanismul de calcul a acesteia ca unul din cei mai importanți factori ce reduc motivația. (Fig.1)

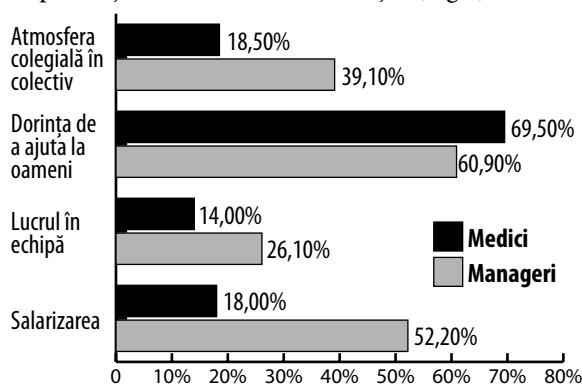


Fig. 1. Factorii motivați în opinia managerilor și a medicilor stomatologi (%).

Ținând cont de faptul că în ultimul deceniu sectorul stomatologic privat din municipiul Chișinău a realizat o creștere fulminantă, ajungând la finele anului 2012 în număr de 217 cabinete și clinici private, în care își desfășoară activitatea 577 medici stomatologi (după datele Camerei de Licențiere), unul din obiectivele studiului a fost aprecierea de către managerii

și medicii serviciului stomatologic de stat a gradului de comunicare și conlucrare intersectorială a acestor două componente indispensabile din punct de vedere a oferirii pacienților unui serviciu calitativ. Prin urmare, $78,3 \pm 1,67\%$ din managerii și $82,5 \pm 1,54\%$ din medicii stomatologi intervievați au răspuns că practic nu există nici o conlucrare intersectorială sau este una neglijabilă. Acest fapt este alarmant, deoarece dincolo de faptul existenței unei concurențe constructive între sectoare, atât specialiștii privați, cât și cei din sectorul public sunt membri ai Asociației Stomatologilor din Republica Moldova, iar tangențele intereselor în domeniul științific și practic ale acestor două sectoare, urmează a fi mult mai strânse și mai constructive. Or, majoritatea absoluta a medicilor stomatologi și managerilor intervievați consideră că în modalitatea actuală de gestionare a serviciului stomatologic de stat din mun. Chișinău există curențe, iar reorganizarea acestui serviciu este percepută ca cea mai fezabilă soluție. Circa $62,8 \pm 1,96\%$ din medicii stomatologi și $60,9 \pm 1,98\%$ ($p > 0,05$) din managerii sunt adepții unei eventuale reorganizări. (Fig. 2)

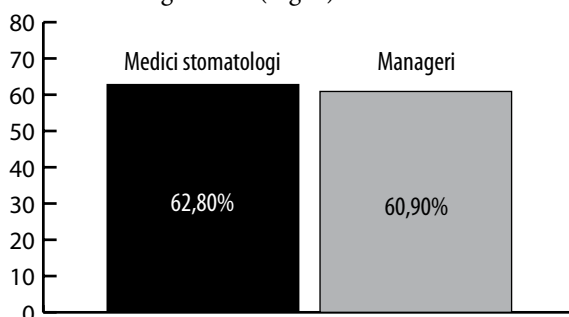


Fig. 2. Rata managerilor și a medicilor stomatologi care susțin ideea reorganizării serviciului (%).

Un alt obiectiv propus sondajului a fost relevanța și contribuția implementării prevederilor Programului Unic la compartimentul „asigurarea serviciilor stomatologice”. În chestionarele elaborate în acest scop au fost adresate întrebări ce țin de acest compartiment la toate categoriile de intervievați (managerii, medicii stomatologi, pacienții). Rezultatele obținute denotă că $60,5 \pm 1,98\%$ din medicii intervievați consideră că sursele financiare alocate de către CNAM pentru serviciile medicale stomatologice prestate populației sunt parțial suficiente, iar $78,5 \pm 1,66\%$ apreciază „Catalogul de tarife unice” pentru serviciile medico-sanitare stomatologice ca inechitabil, ce acoperă doar parțial cheltuielile real suportate. Circa $79,0 \pm 1,65\%$ din pacienții nu cunosc ce volum de asistență medicală stomatologică se acordă în baza poliței de asigurare, $72,0 \pm 1,82\%$ nu au beneficiat niciodată de poliță de asigurare în scopul tratamentului stomatologic, iar $59,8 \pm 1,97\%$ din pacienții au menționat că nu cunosc sau își cunosc foarte superficial drepturile și obligațiile sale de persoană asigurată. Acest aspect denotă despre deficiențe majore la capitolul comunicării medic — pacient, dar și despre gradul de informare de către autoritățile publice a populației referitor la prevederile și facilitățile medicinei prin asigurare la com-

partimentul „servicii stomatologice asigurate“. Astfel 75,6±1.74% din pacienții intervievați nu au putut aprecia suficiența volumului de servicii stomatologice acordate în baza poliței de asigurare. (Fig.3).

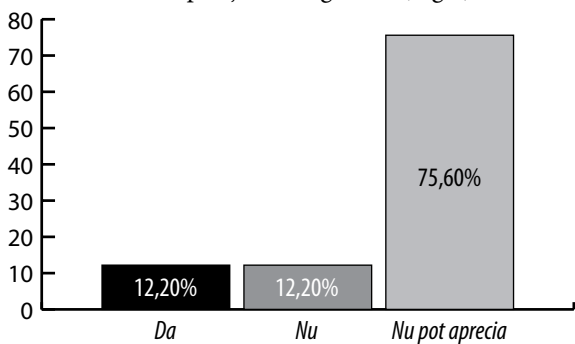


Fig. 3. Ratele de răspuns despre aprecierea volumului de servicii stomatologice acordate în baza poliței de asigurare (%).

Este de neconceput evaluarea activității unei instituții medicale stomatologice fără axarea sondajelor pe unul din cele mai importante criterii în aprecierea performanței ei — calitatea serviciilor medicale prestate. Calitatea serviciului medical este cea variabilă, care îndeplinește toate condițiile stabilite de profesioniștii din domeniu și este identificată prin noțiunea de „standard de bună practică“. Calitatea serviciilor medicale stomatologice în mod cert trebuie să fie raportată la informarea și consilierea beneficiarilor dar și la competența tehnică și tehnologică fără care este imposibilă asigurarea unui serviciu specializat de calitate. [3, 4] La acest capitol 91,5±1.13% din medicii stomatologi intervievați au răspuns că echipamentul utilizat în sectorul de stat este depășit, asigurând doar parțial necesitățile profesionale, iar la întrebarea despre gradul de acces la tehnici și tehnologii contemporane în domeniul stomatologiei 68,5±1.88% din respondenți au răspuns că în sectorul privat acestea sunt mai accesibile. Majoritatea pacienților intervievați la capitolul „dotarea tehnică“ (86,0±1.98%) consideră că instituția stomatologică de stat în care ei se deservesc este dotată modest cu utilaje și tehnologii. Calitatea serviciilor derivă dintr-un mediu de muncă eficient și performant, care la rândul său conduce spre rezultate pozitive ale tratamentului și generează o satisfacție atât a beneficiarului, cât și a furnizorului de servicii. În contextul celor menționate, circa 84,2±1,87% din pacienți au fost impresionați cel mai mult în instituția stomatologică de stat de calitatea serviciilor medicale și profesionalismul lucrătorilor medicali, iar 85,8±1.41% la nivel foarte înalt calitatea serviciilor de care au beneficiat. Totuși, cca 40,4±1.99% din respondenți au menționat că există diferențe între calitatea serviciilor acordate în sectorul public vis-a-vis de cel privat.

Un alt criteriu ce denotă calitatea serviciilor medicale stomatologice prestate este gradul de satisfacție a beneficiarilor de servicii, iar așteptările pacientului în privința unui anumit serviciu este calitatea impecabilă a acestuia, care ulterior se manifestă prin satisfacție morală. În mod obișnuit pacienții nu posedă abilitatea sau cunoștințele necesare evaluării competenței techni-

ce a furnizorului sau a felului în care au fost folosite măsurile de control ale calității, dar știu cum se simt, cum au fost tratați și dacă așteptările le-au fost îndeplinite, raportându-se adeseori la posibilitatea de a pune întrebări și a aprecia un serviciu medical ca fiind convenabil sau nu. Existența acestei dimensiuni a calității conduce către comportamente pozitive din partea pacientului, acceptarea recomandărilor, complianță crescută la tratament, continuitatea tratamentului etc., deci spre satisfacția pacientului. Uneori pacientul, așteptă de la medic mai mult decât acesta poate oferi, altelei el este rigid și tinde să opună rezistență la ceea ce el consideră drept o imixiune în probleme personale, satisfacția pacientului fiind un element al sănătății psihologice care influențează rezultatele îngrijirilor și impactul lor. Un pacient satisfăcut și informat tinde să coopereze cu medicul și să accepte mai ușor recomandările acestuia, iar satisfacția pacientului, la rândul său, influențează indirect accesul la serviciile medicale — un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la instituția medicală respectivă. [3, 4]

Ținând cont de faptul ca gradul de satisfacție derivă din modalitatea de acordare a serviciului medical, condițiile în care a fost prestat acesta, de tehnicile și tehnologiile aplicate, atitudinea personalului medical etc., noi ne-am propus să evaluăm și acest criteriu. Chiar dacă anterior, în întrebările adresate pacienților, ei au fost destul de critici, identificând și atenționând despre lacunele serviciului stomatologic de stat și despre rezervele nevalorificate la capitolul managerial, mult mai favorabil a fost rezultatul obținut la capitolul satisfacției față de tratamentul stomatologic aplicat și dacă intențiilor de a reveni la aceeași instituție la necesitate. Circa 92,7±1.05% din respondenți s-au considerat satisfăcuți, iar 87,6±1.78% din pacienți intervievați vor mai reveni și speră ca serviciul stomatologic de stat din municipiul Chișinău, cu suportul autorităților, va obține șansa de a fi revigorat și ajustat la parametrii și cerințele actuale de calitate, în conformitate cu standardele internaționale, iar reorganizarea integrală a acestuia în viitorul apropiat, este vital necesară și binevenită. Rezultate similare au fost obținute și la interviuarea medicilor stomatologi ce activează în acest sector, dar și a opiniei managerilor ce gestionează acest serviciu. Majoritatea celor intervievați (78,1±1.68%) au specificat reorganizarea ca o oportunitate absolut necesară, iar 82,0±1.56% din medici și manageri, au identificat acordarea autonomiei statutare și financiare ca soluție de perspectivă a serviciului stomatologic de stat, care va contribui ulterior la o dezvoltare echitabilă în condițiile economiei de piață.

Prin urmare, axarea activității instituțiilor medicale de stat de profil stomatologic pe cel mai important criteriu definitoriu — calitatea serviciilor medicale prestate — este vectorul prioritar, astfel toate resursele disponibile trebuie orientate în exclusivitate spre realizarea acestui scop. Doar investind în calitatea serviciilor și facilitând accesul beneficiarilor la ele, serviciul stomatologic de stat din municipiul Chi-

șinău, poate obține șansa de menținere și dezvoltare continuă în condițiile economiei de piață

Concluzii

1. Aspectul organizatoric actual al serviciului stomatologic de stat din municipiul Chișinău, deși ajustat pe parcurs la rigorile actuale, este imperfect din punctul de vedere a funcționalității, iar problemele și incoerențele de ordin administrativ și economic afectează stabilitatea și dezvoltarea unei concurențe constructive cu sectorul privat în domeniu.
2. Normele și normativele existente ce reglementează gestionarea resurselor disponibile în serviciul stomatologic de stat sunt depășite, neactuale și nu corespund standardelor internaționale în domeniu.
3. Structura organizatorică a Serviciului stomatologic de stat din municipiul Chișinău este ineficientă și neproductivă din cauza capacităților manageriale limitate în gestionarea resurselor disponibile, procesul decizional în acest sens aparținând nespecialiștilor în domeniu, cu cunoștințe insuficiente în gestionarea acestui serviciu.
4. Deși implementarea asigurărilor obligatorii de asistență medicală a permis stabilizarea relativă a sectorului stomatologic de stat, iar importanța socială a serviciilor stomatologice au motivat includerea în Programului Unic și a unor servicii stomatologice, totuși resursele financiare alocate nu acoperă pe deplin volumul de asistență medicală stomatologică necesară, fiind limitat accesul populației la tehnici și tehnologii de performanță.
5. Rezultatele sondajului demonstrează că gradul de informare a populației cu prevederile Programului Unic privind asistența medicală stomatologică este extrem de redus, atestându-se carențe considerabile și la capitolul comunicării intra-instituționale și intersectoriale.
6. În pofida unor carențe și lacune în activitatea serviciului stomatologic de stat din municipiul Chișinău, acest sector este solicitat de către pacienți, acoperă un volum considerabil de servicii stomatologice, are un grad înalt de credibilitate și este absolut necesar sub aspect social în sectorul de stat a sănătății.

Propuneri

1. Diversificarea posibilităților legale de obținere a veniturilor financiare suplimentare, optimizarea cheltuielilor cu ajustarea și implementarea unui mecanism flexibil și funcțional de formare a prețurilor la serviciile prestate cu accent raportat la cheltuielile real suportate, schimbarea principiului de salarizare a personalului medical vor putea crea condiții noi de funcționare a instituțiilor medicale stomatologice de stat, bazate pe pârghii motivaționale influente și lucrative.

2. Ținând cont de structura veniturilor posibile în instituțiile medicale stomatologice de stat din municipiul Chișinău și de ponderea ratei de venituri din contul prestării serviciilor „contra plată” vis-a-vis de cele acumulate din contul asigurărilor obligatorii de sănătate este necesară actualizarea bazei normativ-juridice ce ține de reglementarea acumulării fondurilor de rezervă și dezvoltarea a instituțiilor medicale stomatologice de stat cu reorientarea procesului decizional către instituțiile medicale stomatologice.
3. În contextul Strategiei de dezvoltare a sistemului de sănătate, restructurarea serviciului stomatologic de stat, inclusiv din municipiul Chișinău, cu direcționarea acestuia spre o gestionare eficientă, bazată pe principiile rentabilității, autonomiei administrativ-manageriale și financiar-economice este soluția stringentă și oportună, așteptată atât de prestatorii de servicii stomatologice, cât și de beneficiarii acestora.

Bibliografie:

1. Asigurarea obligatorie de asistență medicală. Compania Națională de Asigurări în Medicină. Chișinău, 2005.
2. Burlacu V., Eto C., Tintiuc E. Aspecte medico-sociale și organizatorice ale asistenței stomatologice de stat în condițiile asigurărilor medicale obligatorii. Sănătate publică, economie și management în medicina, nr.1., Chișinău, 2007.
3. Brook R., McGlynn E., Cleary P., Measuring quality of care. The New England Journal of Medicine, 335 (13), 2006.
4. Edinger S. The definitions of quality of care-measurement and applications to the clinical and public health laboratories. Boston, MA, American Public Health Association (APHA). Abstract, 1357,128th Annual Meeting of the APHA,12-16 November, 2008.
5. Galbur O., Resursele umane din sectorul medical privat din Republica Moldova, Analele științifice ale USMF „Nicolae Testemițanu”, Vol. 2, Chișinău, 2012.
6. Hotărârea Guvernului nr. 886 din 06.08.2007 cu privire la aprobarea Politicii Naționale de Sănătate, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.127-130/931 din 17.08.2007.
7. Hotărârea Guvernului nr. 1471 din 24.12.2007 cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008—2017, Monitorul Oficial, nr. 8-7/43 din 15.01.2008.
8. Ciocanu M., Argumentarea științifică a Strategiei de dezvoltare a asigurărilor obligatorii de asistență medicală în Republica Moldova, Autoreferatul tezei de doctor habilitat în medicină, Chișinău, 2008.
9. Legido-Quigley H., McKee M., Divers of patient and professional mobility. London, London School of Hygiene and Tropical Medicine, 2006.
10. Pancenco A., Realizările medicinei stomatologice urbane cu diferite forme de gestionare și perspectivele de dezvoltare. Analele științifice, Ediția X, USMF „Nicolae Testemițanu”, Chisinau, 2009.
11. Pancenco A., Serviciile stomatologice prestate populației în condițiile structurilor medicale private urbane. Teza de doctor în medicină, Chișinău, 2007.
12. Siminovi S., Aspecte manageriale ale serviciului stomatologic din Republica Moldova în contextul asigurărilor obligatorii de asistență medicală. Teza de master. Chișinău, 2008.
13. Tintiuc D., Prioritățile reformării sistemului de sănătate în Republica Moldova, Materialele Congresului II al specialiștilor în domeniul sănătății publice și managementului sanitar, Chișinău, 1999.
14. Sănătatea publică în Moldova, Anuar statistic, Chișinău, 2012.

Data prezentării: 05.08.2013.
Recenzent: Oleg Solomon