

SERVICIUL STOMATOLOGIC DIN REPUBLICA MOLDOVA ÎN CONTEXTUL MANAGEMENTULUI INOVAȚIILOR

STOMATOLOGICAL SERVICE FROM THE REPUBLIC OF MOLDOVA IN THE CONTEXT OF INNOVATIONAL MANAGEMENT

Irina Nicov¹ - doctor în economie, asistent universitar, **Ion Paladi**² – doctor habilitat în economie, profesor universitar

¹*Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu", Catedra de Management și Psihologie*

²*Academia de Studii Economice a Republicii Moldova, Catedra de Management*

Rezumat

Sectorul stomatologic din Republica Moldova, la momentul actual, este caracterizat de o tendință de dezvoltare continuă. În ultimul timp, în Republica Moldova s-au conturat unele direcții de dezvoltare a serviciilor stomatologice private, ca de ex.: cabinete stomatologice individuale, societăți comerciale, grupuri de practică, clinici stomatologice private, etc. Implementarea unui sistem managerial adaptat la schimbările și noile cerințe ale pieței constituie o direcție prioritară în activitatea medicală stomatologică privată. Fiecare instituție medicală, indiferent de forma de proprietate, este caracterizată printr-o anumită trăsătură inovațională. Pentru a dezvolta în continuare serviciile medicale stomatologice sunt necesare implementarea activă a inovațiilor și renovarea sistemului de management al instituțiilor stomatologice.

Cuvinte cheie: *serviciu stomatologic, management, inovație, efectul inovațiilor.*

Summary

The dental sector from the Republic of Moldova, at the moment, is characterized by a continuous development trend. Recently, some directions for the development of private dental services, such as: individual dental offices, commercial companies, practice groups, private dental clinics, have been outlined in the Republic of Moldova. The implementation of a managerial system adapted to changes and to the new market requirements is a priority direction in the private dental medical practice. Every medical institution, regardless of the form of property, is characterized by a certain innovative feature. In order to further develop dental services, it is necessary to actively implement the innovations and to renovate the management system of the dental institutions.

Key words: *dental service, management, innovation, the effect of innovation.*

Sectorul stomatologic din Republica Moldova, la momentul actual, este caracterizat de o tendință de dezvoltare continuă. Asistența stomatologică de stat reprezintă o direcție importantă în ceea ce privește dezvoltarea sistemului de sănătate autohton în condițiile social-economice noi. Succesul pieței serviciilor medicale este determinat de abilitățile profesionale și de necesitatea unui management adecvat cerințelor și posibilităților populației.

Studiile efectuate anterior demonstrează că în perioada ultimilor 5 ani în stomatologia autohtonă s-a petrecut o metamorfoză fulminantă a aspectului calitativ al serviciilor de profil, generată de implementarea, cu pași siguri, a tehnologiilor moderne, a instrumentarului și aparatului avansat, având impact direct asupra calității tratamentului, profilaxiei și proteticii dentare [1; 9; 2; 3; 8]. Majoritatea specialiștilor stomatologi, în funcție de instituția unde activează, au acces diferit la tehnici și tehnologii inovaționale, prioritatea aparținând instituțiilor private.

În ultimul timp, în RM s-au conturat unele direcții de dezvoltare a serviciilor stomatologice private, ca de ex.: cabinete stomatologice individuale, societăți comerciale, grupuri de practică, clinici stomatologice private, etc.

Implementarea unui sistem managerial adaptat la schimbările și noile cerințe ale pieței constituie o direcție prioritară în activitatea medicală stomatologică privată. Apariția alternativei pentru stomatologia de stat, „în persoana stomatologiei private” a generat dezvoltarea concurenței constructive, cu impact incontestabil asupra calității serviciilor prestate, fenomen menționat în diverse publicații ale autorilor autohtoni și de peste hotare [3; 1; 2; 5; 3].

Necesitatea de a ridica nivelul competitivității concurențiale în condițiile economice existente ca lege contribuie la realizarea inovațiilor în instituție.

Inovațiile pot fi diferite: de la implementarea noilor tehnologii în proces și controlul calității acestora, până la inovațiile utilizate în procesul de gestionare. Implementarea inovațiilor este un proces destul de costisitor. Adeseori previziunea rezultatului final al inovațiilor se realizează în condiții de incertitudine, deoarece inovațiile organizaționale presupun în sine un anumit grad de risc [14].

Stomatologii, atrași de ideea de a se manifesta în domeniul medical și managerial, de a fi responsabili de afacerea proprie, de a-și vedea și analiza rezultatul activității sale optează astfel pentru activitatea de antreprenoriat [10; 11; 12].

Conform datelor statistice ale Camerei de Licențiere a RM și Nomenclatorului instituțiilor medico-sanitare private de asistență medicală stomatologică [8] în anul 2016 în țară activau 917 instituții medicale cu statut privat (dintre care în mun. Chișinău – 524, Bălți – 61, raioane – 332 instituții medicale cu statut privat), inclusiv 535 de profil stomatologic (municipii – 338, raioane – 197 instituții stomatologice private), ce constituie 58,34% din numărul total [15].

Diferențierea rețelei instituțiilor stomatologice de stat și a celor private devine un factor important în activitatea serviciului stomatologic per ansamblu. De aceea, este absolut necesar de a analiza procesul de ajustare a resurselor existente la volumul serviciilor stomatologice prestate, implementarea metodelor și tehnologiilor moderne în conformitate cu nivelul de dezvoltare al științei în activitatea cotidiană a instituțiilor stomatologice private și de stat.

Ca **obiect de studiu** în cercetare au servit instituțiile medicale din sectorul stomatologic din RM, rezultatele sondajului sociologic efectuat prin chestionare, rezultatele investigațiilor economice, ș.a. În cadrul studiului actual au fost intervievați 206 medici din instituții ce prestează servicii stomatologice cu diferită formă de proprietate: de stat (40 persoane) și privată (166 persoane). Studiul a fost realizat în perioada de timp cuprinsă între anii 2014 - 2017. Cercetarea întreprinsă este un studiu descriptiv-observațional și s-a realizat în mai multe etape, ce diferă din punct de vedere al metodologiei și al profunzimii investigațiilor.

Metodele de investigare utilizate au inclus: Analiza teoretică și generalizarea datelor literaturii de specialitate; metode sociologice; metode economice – în procesul realizării cercetării au fost aplicate metode științifice generale: analiza cantitativă și calitativă, analiza sistemică și de sinteză, compararea, principiul logicii, metode de analiză comparată; metode de analiză matematică. Datele obținute în cadrul cercetării actuale au fost supuse prelucrării statistice prin utilizarea metodelor statisticii variabile pentru selecțiile aliaților mici. Verificarea semnificației statistice a rezultatelor obținute a fost efectuată după criteriul t, Student (ANOVA), χ^2 [13].

Majoritatea instituțiilor stomatologice din țară cu statut privat sunt cabinetele stomatologice cu forma de proprietate ÎI unde medicul stomatolog este, de regulă, și managerul acesteia. Printre participanții la studiu postul de manager este deținut de 46 (22,3%; ÎI 95% [16,6-28,0]) persoane. Două treimi din respondenți sunt angajați în instituțiile medicale în funcție de medic stomatolog – 126 (61,2%; ÎI 95% [54,5-67,8]) persoane, 16,5% persoane dețin posturi de asistentă medicală, tehnician dentar și altele (Figura 1). Diferență statistic semnificativă între postul deținut, în funcție de tipul de proprietate al instituției, nu se atestă ($\chi^2=0,308$; $gl=2$; $p>0,05$).

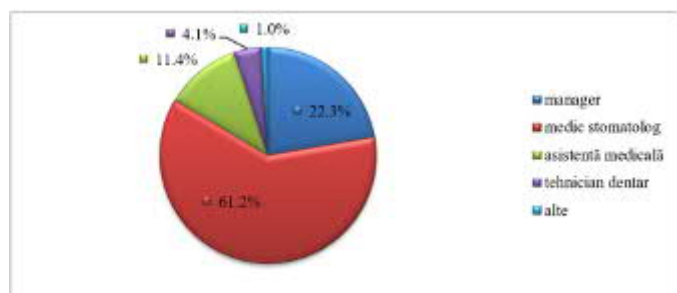


Fig. 1. Structura respondenților în funcție de postul deținut (%).

Managerul stomatolog este responsabil atât pentru performanțele clinice, cât și pentru succesul acestuia, ca și business.

În identificarea trăsăturilor caracteristice conducerii instituției, cea mai mare pondere revine cunoașterii serviciilor – 76,7% (95% ÎI [70,9-82,5]) cu o preponderență vădită a conducătorilor din instituțiile private 81,9% vizavi de 55,0% a celor din instituțiile publice ($\chi^2=13,078$; $gl=1$; $p<0,001$) (Figura 2). Acest rezultat denotă faptul că, totuși, prioritatea cea mai mare este cunoașterea activității strict din punct de vedere profesional, adică serviciile ce țin de domeniul stomatologic, iar acest fapt, în mod normal, le dă încrederea în succesul instituției.

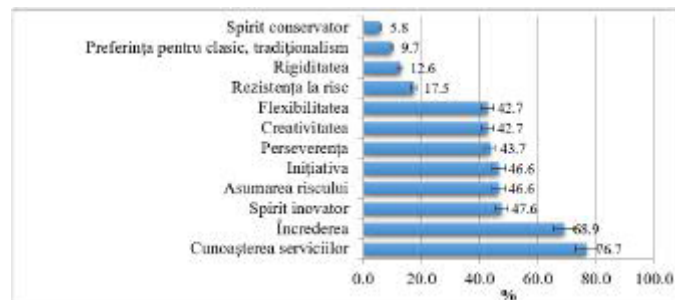


Fig. 2. Trăsăturile caracteristice conducerii instituțiilor, apreciate de către respondenți (%)

Alte trăsături sunt întâlnite în mai puțin de 50% cazuri, fiind o diferență statistic semnificativă doar la varianta de creativitate ($\chi^2=6,369$; $gl=1$; $p<0,05$). După rezultatele obținute se poate spune că într-o proporție semnificativă, managerilor instituțiilor stomatologice din țară le sunt caracteristice aptitudinile profesionale sau tehnice, și mai puțin aptitudinile conceptuale. Totuși, există o tendință de înlocuire a unui stil de management tradițional bazat pe rigiditate și autoritate, cu un stil de conducere liberal și participativ bazat pe inițiativă, flexibilitate, creativitate, risc și spirit inovator.

Fiecare instituție medicală, indiferent de forma de proprietate, este caracterizată printr-o anumită trăsătură inovațională. Metodele noi de diagnostic și tratament, ce se referă la inovațiile procesualo-tehnologice, sunt caracteristice pentru 2/3 din instituțiile stomatologice incluse în studiu – 128 (62,1%; 95 ÎI [55,5-68,8]) cazuri, fiind la fel de răspândite în cele publice și în cele private ($p>0,05$). Medicii stomatologi sunt preocupați de calitatea serviciilor prestate, acordând prioritate inovațiilor procesualo-tehnologice. Produsele medicale inovaționale sunt implementate în 118 (57,3%; 95 ÎI [50,5-64,0]) instituții, fără diferență în funcție de forma de proprietate. În jumătate din instituțiile incluse în cercetare sunt implementate tehnologiile inovaționale – 104 (50,5%; 95 ÎI [43,7-57,3]), aceste inovații fiind mai caracteristice instituțiilor private ($p<0,001$).

Inovațiile incrementale sunt mai puțin accesibile pentru managerii instituțiilor stomatologice și necesită investiții mai mari pentru implementare și utilizare.

Metodele noi de organizare fac parte din trăsăturile inovaționale ale instituției în – 66 (32,0%; 95 ÎI [25,7-38,4]) cazuri (Tabelul 1). Cea mai mică pondere în portofoliul inovațiilor din cadrul instituțiilor stomatologice din țară o au inovațiile radicale, pentru realizarea cărora sunt necesare cercetările științifice în domeniu, investiții majore pentru realizarea studiilor.

Tabelul 1

Repartizarea trăsăturii inovaționale a instituției stomatologice în funcție de forma de proprietate

	Total		Instituții private		Instituții publice		p
	Abs.	P, %	Abs.	P, %	Abs.	P, %	
Tehnologie inovațională	104	50,5	98	59,0	6	15,0	p<0,001
Noi metode de diagnostic și tratament	128	62,1	102	61,4	26	65,0	p>0,05
Noi servicii stomatologice	100	48,5	88	53,0	12	30,0	p<0,01
Medicamente noi	118	57,3	100	60,2	18	45,0	p>0,05
Realizarea cercetărilor științifice	32	15,5	16	9,6	16	40,0	p<0,001
Adaptarea rapidă la schimbările pieței	42	20,4	38	22,9	4	10,0	p>0,05
Metode noi de organizare	66	32,0	50	30,1	16	40,0	p>0,05
Realizarea unor inovații în domeniu	46	22,3	38	22,9	8	20,0	p>0,05

Inovațiile implementate mai frecvent în instituția stomatologică sunt cele tehnologice – 150 (72,8%; 95% ÎI [66,7-78,9]) cazuri, ele fiind mai mult implementate în instituțiile private 79,5%, decât în cele publice – 45,0% ($\chi^2=19,402$; gl=1; p<0,001).

Între instituțiile publice cu diferite forme de proprietate a fost atestată diferența statistic semnificativă cu privire la implementarea inovațiilor informaționale ($\chi^2=10,447$; gl=1; p=0,001), ele fiind mai frecvente în instituțiile stomatologice publice în – 50,0% de cazuri și 24,1% de cazuri în cele private. În instituțiile private inovațiile procesuale sunt implementate mai frecvent – 20,1%, decât în cele publice – 5,0% ($\chi^2=5,357$; gl=1; p<0,05) (Figura 3).

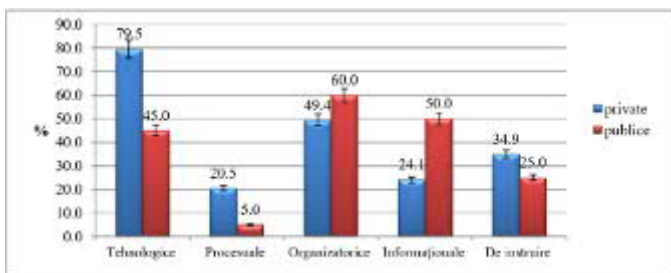


Fig. 3. Repartizarea tipurilor de inovații implementate în instituțiile stomatologice în funcție de forma de proprietate (%).

Orice inovație implică o anumită schimbare în starea de lucruri existentă, de aceea inovațiile, în special cele ultra radicale, nu sunt justificate decât atunci, când implementarea lor are un efect pozitiv. O dovadă cu privire la utilitatea implementării unor noi metode de diagnostic și tratament este majorarea numărului clienților mulțumiți de serviciile oferite de instituție – 128 (62,1%; 95% ÎI [55,5-68,8]) răspunsuri afirmative. Parțial mulțumiți sunt 52 (25,2%; 95% ÎI [19,3-31,2]) respondenți. Există o diferență statistic semnificativă între răspunsurile clienților instituțiilor cu diferită formă de proprietate ($\chi^2=8,121$;

gl=3; p<0,05). Este important de menționat că, în unele instituții private, unii participanți în studiu nu au menționat majorarea numărului de clienți satisfăcuți (Tabelul 2).

Tabelul 2

Modificarea numărului clienților mulțumiți de serviciile oferite în urma aplicării unor noi metode de diagnostic și tratament în funcție de forma de proprietate a instituției.

	Total		Instituții private		Instituții publice		p
	Abs.	P, %	Abs.	P, %	Abs.	P, %	
Da	128	62,1	106	63,9	22	55,0	p>0,05
Nu	14	6,8	14	8,4	-	-	p<0,001
Parțial	52	25,2	36	21,7	16	40,0	p<0,01
Nu știu	12	5,8	10	6,0	2	1,2	p>0,05

Cele mai frecvente metode noi care au favorizat dezvoltarea clinicii sunt cele legate de tratament 140 (68,0%; 95% ÎI [61,6-74,3]) cazuri, fără diferență statistic semnificativă între forma de proprietate a instituției ($\chi^2=0,095$; gl=1; p>0,05) (Figura 4).

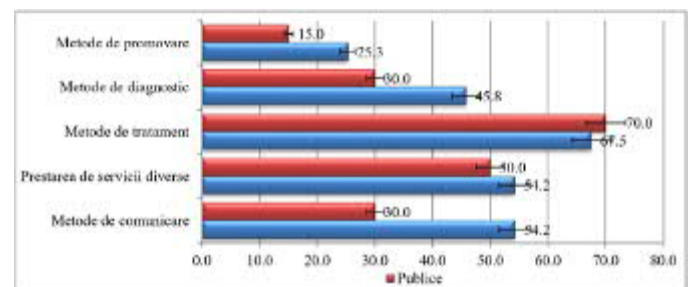


Fig. 4. Repartizarea metodelor noi ce favorizează dezvoltarea instituțiilor în funcție de forma de proprietate.

Aplicarea de noi metode de activitate clinică și prestare a serviciilor a favorizat și creșterea venitului (salariului), fenomen menționat de 132 (64,1%; 95% ÎI [57,5-70,6]) respondenți. Această majorare este de 2 ori mai simțită în cadrul instituțiilor private – 71,1%, față de 35,0% în instituțiile publice ($\chi^2=18,233$; gl=1; p<0,001). În acest context, în proporție de 71%, în instituțiile stomatologice private s-au realizat inovațiile **capitalo-acumulative** – ce au asigurat majorarea salariului în raport cu beneficiile aduse de către inovații în raport dublu față de sectorul privat. Remarcăm efectul local al inovațiilor, ce indică gradul de realizare a obiectivelor instituției.

În urma procesului de implementare și utilizare a noilor tehnologii, instrumente, metode noi de diagnostic și tratament, numărul pacienților a crescut în 128 (62,1%; 95% ÎI [55,5-68,8]) instituții, fără diferență statistic semnificativă între forma de proprietate a instituțiilor ($\chi^2=3,110$; gl=2; p>0,05). În același context numărul pacienților fideli instituției a crescut în urma implementării și utilizării noilor servicii, tehnologii și metode de tratament ale cavității bucale în 162 (78,6%; 95% ÎI [73,0-84,2]) cazuri, fără diferență statistic semnificativă între clinicile private și publice ($\chi^2=0,392$; gl=1; p>0,05). Aici menționăm că, cu siguranță, **efectul economic** al inovațiilor reprezintă rezultatul unui complex de măsuri, care asigură economisirea resurselor de muncă, materiale și bănești, sporirea valorii adăugate a producției, creșterea volumului de vânzări, venituri și obținerea profitului. În cazul creșterii numărului de pacienți

se înregistrează un **efect de volum** – sporirea volumului de vânzări ca rezultat al însușirii prestării noilor tipuri de servicii, satisfacerii noilor categorii de necesități sociale.

De rând cu satisfacția pacienților este importantă și satisfacția persoanelor angajate, care a crescut în urma dotării instituției cu tehnologie și echipament medical inovațional în 152 (73,8%; 95% ÎI [67,8-79,8]) cazuri, fără diferență statistic semnificativă între caracterul privat sau public al clinicii ($\chi^2=0,368$; $gl=1$; $p>0,05$).

Aici se manifestă **efectul social** al inovațiilor, ce este un rezultat al realizării unui complex de inovații, ca și dotarea cu echipament inovațional, metode noi de diagnostic și tratament, oferirea de produse inovaționale ce asigură satisfacerea mai amplă a necesităților consumatorilor, a clienților potențiali și a angajaților instituțiilor stomatologice, ceea ce contribuie la progresul social, precum și creșterea standardului vieții.

Un impact mai mic în urma implementării noilor tehnologii este necesitatea creării noilor locuri de muncă, la care au răspuns afirmativ 112 (54,4%; 95% ÎI [47,6-61,2]) persoane, fără diferență în statutul public sau privat al instituției stomatologice ($\chi^2=4,986$; $gl=2$; $p>0,05$). Acest fapt constituie un punct slab al antreprenoriatului stomatologic și necesită intervenții pentru modificarea situației de majorare a **efectul structural al inovațiilor** – prin crearea de noi locuri de muncă bazate pe tehnologii avansate și lichidarea sectoarelor de muncă nerentabile, în care se folosesc metode și procedee învechite, majorarea ponderii mărfurilor și serviciilor cu tehnologie avansată în PIB.

Tabelul 3

Repartizarea efectelor utilizării noilor tehnologii medicale stomatologice în funcție de forma de proprietate a instituției.

	Total		Instituții private		Instituții publice		p
	Abs.	P, %	Abs.	P, %	Abs.	P, %	
Micșorarea timpului de prestare a serviciului	70	34,0	46	27,7	24	60,0	$p<0,001$
Reducerea volumului necesar de muncă	48	23,3	42	25,3	6	15,0	$p>0,05$
Scăderea costului	12	5,8	10	6,0	2	5,0	$p>0,05$
Accesibilitate	102	49,5	82	49,4	20	50,0	$p>0,05$
Creșterea calității serviciului	132	64,1	108	65,1	24	60,0	$p>0,05$
Durabilitatea efectului serviciului acordat	60	29,1	58	34,9	2	5,0	$p<0,001$
Reducerea de energie și materie primă	20	9,7	14	8,4	6	15,0	$p>0,05$

Drept urmare, în antreprenoriatul stomatologic, se reflectă prezența efectului economic al implementării **inovațiilor ergo-econome** – ce contribuie la reducerea volumului necesar

de muncă (lucru deosebit de important pentru țările în care salariile sunt mari, căci, astfel, crește cererea de capital); **resurso-econome** – asigură reducerea consumului de energie și materie primă (fapt deosebit de important pentru RM și alte țări-importatoare); **capitalo-econome** – asigură reducerea costului noilor locuri de muncă (ceea ce permite o scădere a șomajului în țările cu salariile mici ca și RM). Alte efecte ale utilizării noilor tehnologii medicale stomatologice sunt micșorarea timpului de prestare a serviciului, reducerea volumului necesar de muncă, scăderea costului, durabilitatea efectului serviciului acordat, reducerea de energie și materie primă, etc.

Cel mai important efect este creșterea calității serviciului, menționat de 132 (64,1%; 95% ÎI [57,5-70,6]) respondenți. Totodată, a crescut și accesibilitatea – 102 (49,5%; 95% ÎI [42,7-56,3]) cazuri. Efectele sunt descrise în tabelul 3.

Instituțiile stomatologice trebuie să presteze o gamă largă de servicii, incluzând profilaxia, endodonția, chirurgia de ambulator, protetica și terapia, utilizând metode și tehnici performante, dar și a celui cu aspect inovator, cosmetologia dentară, domeniu care capătă o popularitate din ce în ce mai mare în întreaga lume, RM nefiind o excepție. Utilajul performant, specializările angajaților, utilizarea tehnicilor de promovare a serviciilor stomatologice inovaționale vor asigura dezvoltarea afacerilor în domeniu.

Concluzii

Inovațiile implementate mai frecvent în instituțiile stomatologice din Republica Moldova sunt cele tehnologice. În cadrul stomatologic, se reflectă prezența efectului economic al implementării **inovațiilor ergo-econome** – ce contribuie la reducerea volumului necesar de muncă (lucru deosebit de important pentru țările în care salariile sunt mari, căci, astfel, crește cererea de capital); **resurso-econome** – asigură reducerea consumului de energie și materie primă (fapt deosebit de important pentru RM și alte țări-importatoare); **capitalo-econome** – asigură reducerea costului noilor locuri de muncă (ceea ce permite o scădere a șomajului în țările cu salariile mici ca și RM).

Scopul de bază al instituțiilor stomatologice din țară este prestarea serviciilor stomatologice de înaltă calitate, care vor corespunde cererii clienților din RM, cât și a cetățenilor altor state.

Diferențierea rețelei instituțiilor stomatologice de stat și a celor private devine un factor important în activitatea serviciului stomatologic per ansamblu. Deschiderea clinicilor private este avantajoasă, deoarece în policlinicile de stat se folosesc încă pe scară largă metode vechi de diagnostic și tratament, dar cabinetele private nu acoperă toate necesitățile populației.

Pe viitor societățile urmăresc atragerea unui număr cât mai mare de pacienți, prin diversificarea și îmbunătățirea serviciilor prestate, fapt ce va conduce atât la creșterea cifrei de afaceri, cât și a profitului obținut, contribuind la dezvoltarea economică a instituțiilor. Pentru atingerea acestui obiectiv cabinetele stomatologice urmăresc să achiziționeze aparatură necesară și mobilier medical, precum și aparatura necesară prestării unui serviciu conex-radiologie dentară.

Pentru a dezvolta în continuare serviciile medicale stomatologice de calitate sunt necesare implementarea activă a inovațiilor și renovarea sistemului de management, ce vor contribui benefic la alinierea instituțiilor medicale din țară la standardele europene.

Bibliografie

1. Bragg A., Bragg M. Managementul inovației. București: Ed. Eficient. 1995, p. 57.
2. Brook R., McGlynn E., Cleary P. Measuring quality of care. În *The New England Journal of Medicine*, 2006, no. 335 (13).
3. Duca D. Tehnici de management inovațional pentru dezvoltarea sectorului privat. 60 de Ani de Învățământ Economic Superior în Republica Moldova: Prin Inovare și Competitivitate spre Progres Economic. Chișinău: ASEM. 27-28 Sept. 2013. p.21-29.
4. Ianioglo N. Crearea mecanismelor de formare și implementare a inovațiilor organizaționale în cadrul întreprinderii. În *Revista/Journal „ECONOMICA”*. Chișinău: Editura ASEM, 2015, nr. 4(94), pp. 47-53.
5. Jeffcoat, M.K. Management Help at Hand: Boning up on the Business of Dentistry. în *The Journal of the American Dental Association*, 2003, vol. 134, nr. 3, pp. 272-273.
6. Keller G. *Statistics for Management and Economics*. Publisher: South-Western College Pub; 10 th Edition: 2014, 992 p.
7. Levin, R. P. Business Innovation in the Dental Practice. În *The Journal of the American Dental Association*. 2013. vol. 144, nr. 2, pp. 203-204.
8. Ordinul MS nr.1574 din 27.12.2013 Cu privire la aprobarea Nomenclatorului Instituțiilor Medico-sanitare private (anexa nr.3, pp.38-69).
9. Pastor I. *Fundamentele managementului organizației*, ed. Cluj-Napoca, 2005, p. 25.
10. *Strategia de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008-2017* (HG nr. 1471 din 24.12.2007).
11. Solcan A. Bazele antreprenoriatului. Inițierea unei mici afaceri. Editura Elena – V.I., Chișinău, 2006, p. 7.
12. Tintiu D. Prioritățile reformării sistemului de sănătate în RM. În: *Sănătatea populației și reformele asistenței medicale în RM. Materialele Congresului II al specialiștilor în domeniul sănătății publice și managementului sanitar*, Chișinău, 1999.
13. Tintiu D., Badan V., Raevschi E. *Biostatistica și metodologia cercetării (suport de curs)*. Chișinău, 2011, *Medicina*, 344 p. (p.83-84).
14. Кетько Н.В., Зарафутдинов Р.Р. Проблемы и перспективы развития современного малого бизнеса в России // *Российское предпринимательство*. 2011. № 9 Вып. 1 (191). с. 23-28. <http://www.creativeconomy.ru/articles/13161/>
15. http://www.ms.gov.md/sites/default/files/legislatie/ordin_nomenclator_stomatologie.pdf Ordinul MS nr. 120 din 29.02.2016 cu privire la Aprobarea nomenclatorului instituțiilor prestatoare de servicii stomatologice stomatologice (vizualizat: 18 decembrie 2017)