

2. Sistemul sănătății privat este un factor important al securității naționale a țării, iar elaborarea strategiei de sporire permanentă a calității asistenței medicale devine o condiție indispensabilă a menținerii și fortificării sănătății populației.

3. Un interes deosebit din punctul de vedere al dezvoltării instituției medicale stomatologice la etapa actuală îl prezintă compartimentele planului strategic privind managementul clinic și marketingul serviciilor medicale stomatologice.

## BIBLIOGRAFIE

1. Ababii I., Țurcanu Gh. Planificarea strategică — o componentă de bază în activitatea Ministerului Sănătății. //Mesagerul Ministerului Sănătății al Republicii Moldova, 2007, nr. 11, 0 26 — 27.
2. Berdaga V., Ștefanș S., Bivol O. Accesul populației din Repu-

blica Moldova la servicii de sănătate. Mișcarea globală pentru copii UNICEF. Chișinău: Gunivas, 2001, p. 104.

3. Burlacu V. Unele măsuri tactice în dezvoltarea contemporană a stomatologiei terapeutice naționale. „Probleme actuale de stomatologie“. Materialele Congresului III național al medicilor stomatologi consacrat jubileului de 40 ani al Facultății Stomatologice al USMF „Nicolae Testemițanu“, 7-8 septembrie 1999. — Chișinău, 1999, p. 11-14.
4. „Politica națională de sănătate a Republicii Moldova“, 2007 — 2021. Aprobata prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova, nr. 886 din 6 august 2007, 64 p.
5. Strategia de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008 — 2017. Aprobata prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova, nr. 1471 din 24 decembrie 2007, p 72.
6. Tintuc D. cu coaut. Sănătate publică și management. Chișinău, 2007, 894 p.
7. Иоффе Е. Роль современных технологий в общении с пациентами. Новое в стоматологии, 1999, № 3, с. 17-20.

## UNELE ASPECTE DE ACTIVITATE A AGENȚIEI TERITORIALE DE ASIGURĂRI MEDICALE SOROCA ÎN ASISTENȚA MEDICALĂ SPITALICEASCĂ

### Rezumat

La lucrare se descrie unele aspecte de activitate a agenției teritoriale de asigurări medicale Soroca în asistența medicală spitalicească.

Autorul descrie situația, problemele și soluțiile de rezolvare a obiectivelor de activitate în acordarea asistenței spitalicești în IMSP, Soroca, Florești și Drochia.

### Summary

Some aspects of the activity of the regional agencies of medical insurance in the hospital activity of Soroca.

In this state are described some aspects of the activity of the regional agencies of medical insurances in the hospital activity of Soroca.

The author presents the situation, the problems, the solution of many problems in the activity of hospital assistance in IMSP Soroca, Floresti, Drochia.

T. Grejdian,  
Ela Ursu,  
Victoria Grejdian,  
Ion Ursu

Catedra Sănătate  
Publică și Management  
„Nicolae Testemițanu“  
Agenția Teritorială  
de Asigurări Medicale  
Soroca

Asistența Medicală Spitalicească este o verigă importantă în sistemul ocrotirii sănătății, dar cu cele mai mari probleme. Ca și în toată lumea acest segment este foarte costisitor, cu multe cheltuieli.

Asistența medicală spitalicească în IMSP contractate se acordă pe 5 profiluri: terapie, pediatrie, boli infecțioase, chirurgie, obstetrică și ginecologie. Pentru spitalele raionale Soroca și Florești a fost contractat suplimentar profilul ftiziatrie

**Tabelul 1**

Numărul de cazuri tratate în IMSP

	anul 2006			anul 2007			anul 2008		
	Numărul cazuri contractate	Numărul cazuri tratate	% îndeplinirii	Numărul cazuri contractate	Numărul cazuri tratate	% îndeplinirii	Numărul cazuri contractate	Numărul cazuri tratate	% îndeplinirii
SR Soroca	10013	10074	100,6	10198	10188	99,9	10324	10084	97,7
SR Drochia	9196	9333	101,5	9468	9540	100,7	10038	10114	100,7
SR Florești	9988	10075	100,9	10330	10523	101,8	11519	11685	101,4

Din tabelă se vede, că % îndeplinirii numărului cazurilor tratate în SR Drochia și SR Florești este la nivelul anului 2007, iar în SR Soroca s-a micșorat și constituie doar 97,7%.

**Tabelul 2**

Cota – parte a categoriilor de persoane asigurate spitalizate.

Nr. d/o	Categorია de persoane asigurate	Cota-parte la spitalizare (%)			
		2005	2006	2007	2008
1	Persoane angajate asigurate	21,7	20,9	21,6	20,9
2	Persoane neangajate, asigurate din contul bugetului de stat:				
	elevi din învățământul secundar profesional	0,6	0,6	0,4	0,8
	studenți	0,7	0,8	0,9	1,1
	invalidi	11,4	12,4	11,7	9,9
	copii de vârstă preșcolară	13,5	13,0	13,0	13,5
	elevi din învățământul primar	11,8	11,4	10,7	11,0
	elevi din învățământul mediu de specialitate (colegii)	-	0,4	0,2	0,4
	șomeri	1,2	1,2	1,1	1,2
	pensionari	27,0	27,4	28,5	28,2
	copii neincadrați pînă la 18 ani	0,4	0,6	0,4	0,4
	gravide, parturiente, lăuze	9,0	9,5	9,6	9,2
3	Alte persoane neangajate asigurate în mod individual	2,7	1,8	1,9	2,8
4	Persoane neasigurate afectate cu maladii social condiționate	-	-	-	0,2

Din tabela dată se vede, că structura pacienților spitalizați este ca și în anii precedenți:

- I loc – pensionari 28,2 %
- II loc – persoanele angajate 20,9 %
- III loc – copii de vârstă preșcolară 13,5 %.

**Tabelul 3**

Cota pacienților internați pe urgență

IMSP	anul 2005	anul 2006	anul 2007	anul 2008
SR Soroca	75,2%	77,4%	80,7%	83,8%
SR Drochia	92,9%	96,5%	96,3%	96,2%
SR Florești	70,2%	79,7%	68,3%	82,7%

Conform tabelii și a dărilor de seamă, cota-parte a pacienților internați pe urgență a crescut.

A scăzut numărul pacienților internați în mod programat, care se poate lămuri prin faptul că din a.2007 pacienții asigurați au avut posibilitate de a primi tratament în condiții de ambulator și o parte de pacienți au beneficiat de acest lucru.

Eficițizarea continuă a infrastructurii spitalicești, dotarea cu echipament modern și eficient din punct de vedere al costului, implementarea tehnologiilor noi de tratament, precum și alte măsuri ar putea reduce costurile fixe, pentru ca resursele rămase să fie redicționate spre ameliorarea calității serviciilor medicale.

Pe parcursul anului 2008 în rezultatul controlurilor efectuate o parte din cazurile tratate în staționar n-au fost validate din cauza nerespectării standardelor medico-economice de investigații și tratament, etc.

**Tabelul 4**

Numărul de cazuri tratate nevalidate în staționar

IMSP	anul 2006		anul 2007		anul 2008	
	caz nevalidat	suma (lei)	caz nevalidat	suma (lei)	caz nevalidat	suma (lei)
SR Soroca	7	7685	100	146419	178	357520
SR Drochia	50	53716	106	139168	69	117619
SR Florești	69	79959	115	176825	169	314477
Total	126	141360	321	462412	416	789616

Din tabelă se vede că, în anul 2008 numărul cazurilor nevalidate este în creștere cu 29,5% față de anul 2007 și cu 69,7% față de anul 2006.

**Tabelul 5**

Analiza cazurilor nevalidate pe profiluri

	anul 2006	anul 2007	anul 2008
I loc	profil terapeutic – 57 (45%)	profil terapeutic – 81 (25%)	profil terapeutic – 146 (35%)
II loc	profil chirurgical – 35 (28%)	profil chirurgical – 73 (23%)	profil patologia sarcinii – 53 (12,7%)
III loc	profil infecțios – 14 (11%)	profil infecțios – 69 (21%)	profil infecțios – 49 (11,8%) profilul pediatric – 49 (11,8%)

Din tabelă se vede, că în anul 2008 pe I loc a rămas după numărul de cazuri nevalidate profilul terapeutic. Pe locul II s-au plasat cazurile nevalidate de profil patologia sarcinii, iar locul III îl împarte profilul infecțios și pediatric.

**Tabelul 6**

Analiza cazurilor nevalidate după pricină

Cauzele nevalidării	Soroca	Drochia	Florești	Total
Prezentarea incorectă în darea de seamă	18 (10,0%)	-	2 (1,2%)	20 (4,8%)
Internarea repetată cu aceeași diagnoză	7 (3,9%)	1 (1,4%)	5 (3,0%)	13 (3,0%)
Includerea persoanelor neasigurate în darea de seamă	2 (1,0%)	2 (2,9%)	-	4 (1,0%)
Nu corespunde profilului secției	-	9 (13,0%)	21 (12,0%)	30 (7,2%)
Cazuri ce puteau primi tratament în condiții de ambulator	4 (2,0%)	9 (13,0%)	39 (23,0%)	52 (12,5%)
Prestarea serviciilor medicale sub nivelul cerut al volumului și calității (necalitative)	2 (1,0%)	3 (4,3%)	12 (7,0%)	17 (4,1%)
Procurarea medicamentelor incluse în standardele medicale	96 (53,9%)	11 (15,9%)	17 (10,0%)	124 (29,8%)
Cazuri nerezolvate	49 (27,5%)	34 (49,0%)	69 (40,8%)	152 (36,5%)
Spitalizare după indicații sociale (trimiși de poliție, asistența socială, copii vagabonzi, ș.a.)	-	-	4 (2,4%)	4 (1,0%)
Total	178	69	169	416

După cum se vede din tabelă, cauzele principale de nevalidare a cazurilor tratate sunt:

- I loc — cazuri nerezolvate — 152 cazuri (36,5%);
- II loc — procurarea medicamentelor — 124 cazuri (29,8%);
- III loc — cazuri ce puteau primi tratament în condiții de ambulator — 52 cazuri (12,5%).

Pe parcursul controalelor efectuate s-a observat o ameliorare în activitatea instituțiilor medicale în ceea ce privește formarea documentației medicale, volumului și calității serviciilor medicale acordate. Însă s-a constatat, că nu întotdeauna se respectă prevederile Programului Unic al AOAM, neajunsurile depistate au fost indicate în actele de control:

- Problema arzătoare pe parcursul anului 2008 a fost aprovizionarea secțiilor spitalicești cu medicamente și consumabile;
- procurarea de către persoanele asigurate a medicamentelor și consumabilelor incluse în standardele medicale (cota parte a pacienților ce procură medicamente variază de la 30% până la 80% în dependență de profilul secției);
- nu în toate cazurile se respectă standardele de investigații și tratament în secțiile spitalelor;
- nerespectarea profilului secției;
- monitorizarea insuficientă a stării pacienților;
- prestarea serviciilor medicale sub nivelul cerut al volumului și calității;
- acordarea asistenței medicale spitalicești persoanelor neasigurate din fondurile AOAM;
- calitatea joasă a alimentației, cu predominarea produselor din paste făinoase și piinea;
- spitalizarea pacienților cu maladii, ce ar putea beneficia de tratament în condiții de ambulator;
- nu se respectă cerințele ordinului MS nr. 322 din 22.11.2002 „Cu privire la asistența cu medicamente a bolnavilor spitalizați”: bonurile de comandă — livrare personale nu se semnează de pacienți; bonurile se completează la externarea pacientului;
- perceperea coplăților de la persoanele asigurate pentru serviciile medicale prescrise de

medicul curant. Astfel în anul 2008 au fost depistate 4 cazuri de achitare pentru investigații în sumă de 138 lei și multe cazuri de procurare a medicamentelor de către pacienți incluse în standarde (anul 2007 — 23 cazuri în sumă de 3764,23 lei).

Pe parcursul anului s-au efectuat controale intermediare asupra îndeplinirii dispozițiilor emise. Aș vrea să menționez, că răspunsurile la dispoziții vin cu întârziere și nu se prezintă răspuns la toate punctele din dispoziție.

- SR Soroca — din 10 dispoziții răspuns în termen a fost prezentat numai la 7;
- SR Drochia — din 6 dispoziții răspuns în termen a fost prezentat la 3;
- SR Florești — din 7 dispoziții răspuns în termen a fost prezentat la 4.
- CMF Soroca — din 8 dispoziții răspuns în termen a fost prezentat la 4.
- CMF Drochia — din 7 dispoziții răspuns în termen a fost prezentat la 5.
- CMF Florești — din 8 dispoziții răspuns în termen a fost prezentat la 8.

Necătfînd la faptul, că unele neajunsuri au fost înlăturate, altele se repetă de la control la control.

Despre acest fapt au fost informați conducătorii instituțiilor medicale.

În anul 2008 a fost efectuat 6 controale SAMU (la indicațiile Direcției Expertiză Medicală CNAM) în privința evaluării indicatorilor de calitate la etapa prespitalicească.

Indicatorii de calitate au fost validați. Dar aș vrea să menționez, că serviciul AMS nu restituie toate cotoarele foilor de însoțire, o parte nu sunt completate, lipsește diagnoza clinică sau diagnoza secției de internare.

Pe parcursul controalelor au fost chestionate 696 persoane. Conform datelor primite, 78% din pacienți nu plătesc pentru investigații în ambulator și 97% nu plătesc în staționar. 96% din pacienți sunt mulțumiți de asistența medicală acordată de medici și 92% — de asistente medicale în condiții de staționar.

**Tabelul 7**

Pentru anul 2009 în conformitate cu contractele încheiate se planifică următorul volum de asistență medicală (lei)

		r-I Soroca	r-I Florești	r-I Drochia
AMP (persoane asigurate)	Suma contractată	8.054.856	7.064.181	6.967.500
	Nr. populației asigurate	72.200	63.319	62.453
	Nr. cazurilor tratate în condiții de ambulator (324 lei/1 caz)	7653	6712	6620
AMP (persoane neasigurate)	Suma contractată	106.474	93.379	92100
	Nr. populației neasigurate	27.800	24.381	24.047
Asistența Medicală Spitalicească	Suma contractată	27.631.018	26.249.569	23.521.870
	Inclusiv: 1 % pentru secția de internare	263.585	255.083	223.508
	Nr. cazurilor contractate	10313	10950	9889
	Inclusiv: AM SA			
	Suma contractată	5.402.004	4.737.528	4.672.732
	Inclusiv serviciul stomatologic	806.474	707273	697.599

**Notă:** pentru AMP suma contractată va fi modificată trimestrial în dependență de numărul persoanelor asigurate înregistrate la medicii de familie.

Pe parcursul anului 2008 AT Soroca a CNAM a înfăptuit mai multe măsuri care aveau drept scop, înformarea populației privind cadrul normativ care reglementează raporturile dintre subiecții asigurărilor obligatorii de asistență medicală (AOAM), pentru a asigura respectarea intereselor persoanelor asigurate, printre care pot fi enumerate:

- participarea specialiștilor AT Soroca la seminarele organizate de Consiliile raionale Soroca, Florești, Drochia cu primarii satelor și comunelor unde au fost date răspunsuri la întrebările legate de AOAM.
- participarea permanentă a specialiștilor și conducerii AT Soroca la seminarele organizate de Inspectoratele Fiscale de Stat din raioanele Soroca, Florești și Drochia, cu participarea agenților economici restanțieri la fondurile de AOAM, în cadrul cărora se dezbăteau și se soluționau pozitiv chestiunile legate de stingerea restanțelor create de agenții economici restanțieri la fondurile de AOAM.
- publicarea în mass-media locală „Realitatea”; „Observatorul de Nord”; „Drapelul”; „Glia Drochiană” a anunțurilor despre demararea procesului de procurare a polițelor de AOAM prin intermediul oficiilor Poștei Moldovei cu reducerea de 50% a costului poliței de AOAM valabilă pînă la finele lunii martie.
- interviul directorului AT Soroca cu același generic, postat în eterul televiziunii locale „SOR-TV”.
- participarea specialiștilor și conducerii AT Soroca la întîlnirile desfășurate în cadrul colectivelor de muncă a SRL „Floreana Fashion” Florești, „SA “ Boris Glavan” Drochia și SA „Monotip” Soroca.
- în toate instituțiile medicale au fost repartizate și afișate: Programul Unic al AOAM; drepturile și obligațiunile persoanei asigurate; avize despre termenii și modalitatea procurării poliței de AOAM; s-au repartizat buclele cu informația despre AOAM.
- informatizarea sistematică a lucrătorilor medicali, efectuată în cadrul vizitelor și controalelor făcute în IMSP din raza de activitate a AT Soroca, în privința respectării prevederilor Programului Unic, standardelor medico-economice, îndeplinirea indicatorilor de calitate.
- publicarea în mass-media locală, în locurile publice a informațiilor și anunțurilor privind încetarea vînzării libere a polițelor de AOAM și posibilitatea procurării polițelor de AOAM la sediul AT Soroca cu achitarea amenzii administrative și penalității respective.

Pe parcursul anului 2008 conducerea și specialiștii AT Soroca au conjugat eforturile pentru a asigura în anul 2009 o pondere mai semnificativă a acumulărilor la fondurile de AOAM, provenite de la persoanele care în conformitate cu Legea nr. 1593 din 26.02.2002 Anexa nr. 2 sînt obligate să se asigure în mod indivi-

dual a solicitat, cu titlu de propunere, acordul IFS din raioanele Soroca, Drochia și Florești pentru ca dările de seamă fiscale care vor fi prezentate în anul 2009 de către întreprinderile individuale și/sau de titularii patentelor de întreprinzător să fie însoțite de confirmarea achitării primelor de AOAM pentru anul curent de gestiune. IFS din raioanele Soroca, Florești și Drochia, parțial au acceptat propunerea de a conlucra mai activ cu AT Soroca în vederea sporirii acumulărilor la fondurile de AOAM.

Reprezentanții AT Soroca în raioane și juristul Agenției participă lunar la ședințele desfășurate de IFS raionale cu participarea agenților economici din teritoriu. În urma analizei economico-statistice realizate de specialiștii AT Soroca agenții economici care pe parcursul anului 2008 au acumulat cele mai semnificative restanțe preponderent activează în ramura agriculturii. IFS raionale au în executare 11 din cele 26 de contracte de eșalonare a plăților restante la bugetul național. AT Soroca a CNAM monitorizează în permanență procesul de stingere a restanțelor create de acești agenți economici la fondurile de AOAM, care la finele anului s-au micșorat considerabil. Acțiunea contractelor de eșalonare a plăților restante la bugetul național deasemenea se întrerupe la data de 31.12.2008.

La solicitarea agenției, filiala Soroca a Camerei Înregistrării de Stat a oferit informația despre fondatorii întreprinderilor individuale, care sunt înregistrate pe teritoriul raioanelor Soroca, Drochia, Florești. IFS au prezentat informația despre deținătorii de patente și gospodăriile țărănești înregistrate.

Am participat la întîlnirile cu reprezentanții Administrației Publice Centrale în cadrul „Ziua Guvernului în teritoriu”.

S-au organizat întîlniri în localitățile rurale în cadrul „Zilelor consiliului raional în primărie” cu populația, colectivele din școli profesionale din localitate, unde au participat și reprezentanții administrației publice locale.

Colaboratorii AT Soroca permanent informează populația despre drepturile și obligațiunile persoanei asigurate, modalitatea de acordare a asistenței medicale în cadrul AOAM, volumul de servicii medicale incluse în Programul Unic.

Pe parcursul anului am participat la ședințele de dare de seamă a IFS raionale și a IMSP contractate privind rezultatele activității în anul 2007.

Lunar se analizează informațiile IFS raionale în privința restanțelor agenților economici la fondurile AOAM. Despre agenții economici restanțieri au fost informate Consiliile raionale din raza de activitate a AT Soroca. Au fost expediate scrisori de preîntîmpinare la toți agenții economici restanțieri, informațiile respective au fost prezentate instituțiilor medicale contractate.

Pe parcursul anului 2008 în adresa AT Soroca au parvenit 7 petiții, care au fost soluționate conform legislației în vigoare.

În zilele de audiență au fost primite de directorul AT Soroca 45 persoane pe diferite probleme legate de

AOAM. Ceilalți specialiști au primit în audiență persoanele la necesitate.

Problemele abordate în petiții și în timpul audienței sunt:

- eliberarea poliței de asigurare persoanelor care îngrijesc de invalizi și mamelor cu 7 și mai mulți copii;
- plăți nejustificate;
- nemulțumirea de nivelul asistenței medicale acordate;
- procurarea poliței de AOAM și altele.

Toate problemele abordate au fost soluționate în conformitate cu legislația în vigoare și dat răspuns în termenii stabiliți.

În anul 2009 Agenția Teritorială Soroca va activa în conformitate cu legislația în vigoare în ce privește AOAM și a planului de activitate pentru anul 2009 aprobat de CNAM.

#### CONCLUZII:

1. Rezultatele studiului confirmă o scădere a numărului pacienților internați în mod programat, care se

poate lămurii prin faptul că au avut posibilitate de a primi tratament în condiții de ambulator .

2. Pe parcursul anului 2008 în rezultatul controlo-urilor efectuate o parte din cazurile tratate în staționar n-au fost validate din cauza nerespectării standardelor medico-economice de investigații și tratament.

3. Asistența medicală spitalicească în IMSP contractate se acordă pe 5 profiluri: terapie, pediatrie, boli infecțioase, chirurgie, obstetrică și ginecologie, pentru spitalele raionale Soroca și Florești a fost contractat suplimentar profilul ftiziatrie

#### BIBLIOGRAFIE

1. Borzan Cristina Maria, Mocean Florea. Sănătate Publică, Ediția Medicală Universitară „Iuliu Hațieganu“, Cluj-Napoca, România, 2002, 274 p.
2. Duda Rene. Gerontologie medico-socială, Ed. Junimea, Iași, România, 1983, 185 p.
3. Ciocanu, M., Topchin, I., Hincu O., Iacob, G., Managementul serviciilor spitalicești. Manual. Chișinău, 2007, 159p.
4. Ciobanu, M., Sava, V., Ciocanu, M., Tafuni, N. Activitatea companiilor de asigurări medicale. Elaborare metodică. Chișinău, 2001, 16p.

## UNELE REZULTATE DE ACTIVITATE A AGENȚIEI TERITORIALE DE ASIGURĂRI MEDICALE SOROCA ÎN ASISTENȚA MEDICALĂ PRIMARĂ

#### Rezumat

În lucrare se descrie unele rezultate ale activității Agenției Teritoriale de Asigurări Medicale Soroca în asistența medicală primară.

În materialele studiului se descriu: situația, problemele și soluțiile de rezolvare a obiectivelor de activitate în acordarea asistenței medicale primare a IMSP a CMF Soroca, Florești și Drochia.

#### Summary

**Some results of the activity of the regional agencies of medical insurance in Soroca in primary medicine.**

In this article described some results of the regional agencies of medical insurance in Soroca in primary medicine.

In the material studies are described the situation, the problems the solutions of the objectives in the activity of primary medicine in IMPS CMF Soroca, Florești, Drochia.

T. Grejdianu,  
Ela Ursu,  
Elena Grejdian,  
Ion Ursu

*Catedra Sănătate  
Publică și Management  
„Nicolae Testemițanu“  
Agenția Teritorială  
de Asigurări Medicale  
Soroca*

Asistența Medicală Primară ocupă un loc important în sistemul ocrotirii sănătății în funcțiile căreia intră respectarea prevederilor Programului Unic de profilaxie, depistare și tratament a maladiilor. AMP este considerată prioritară și situată pe poziția de „avanpost“ al sistemului de sănătate. Fiind cea mai eficientă, din punct de vedere al costului, formă de asistență medicală, cu impactul cel mai mare asupra indicatorilor de sănătate, oferă o accesibilitate mai mare populației la servicii medicale. Divizarea economico-financiară va permite în cel mai scurt timp AMP să se fortifice și să utilizeze capacitățile sale maxime pentru a obține o eficiență cât mai mare a alocațiilor surselor financiare destinate sistemului de sănătate și a