

DESPRE CALITATEA ASISTENȚEI MEDICALE STOMATOLOGICE PRESTATE POPULAȚIEI ÎN CONDIȚIILE STRUCTURILOR MEDICALE PRIVATE URBANE

Anatolie Pancenco
IMSP Centrul
Stomatologic Municipal
Chișinău

SUMMARY

The ensurance of the quality of the stomatological services provided to the population in the conditions of private urban structures

Through a sample of 1074 patients, it has been investigated the opinion of urban population about the quality and level of stomatological services in the urban private medical institutions. The results of investigation show that 81% of interrogated persons appreciate the activity of private medical structures in rendering stomatological services.

REZUMAT

Prin metoda chestionării cu selectarea a 1074 de pacienți, a fost supus studiului opinia populației urbane, referitor la calitatea și nivelul serviciilor stomatologice în instituțiile de profil private. Rezultatele chestionării denotă, că 81% de interogați apreciază înalt activitatea structurilor medicale private în acordarea serviciilor stomatologice.

ÎNTRUDUCERE

În municipiul Chișinău asistența medicală stomatologică este prestată de o rețea largă de instituții medicale cu diferite forme de gestionare. Municipiul este administrativ repartizat în 5 sectoare, în fiecare din el fiind prezent serviciul stomatologic în componența asociațiilor medicale teritoriale. În afară de aceasta asistența medicală stomatologică populației este acordată de către instituțiile medico-sanitare publice: Centrul Stomatologic Municipal, Centrul Stomatologic Municipal de Copii, Policlinica Stomatologică Republicană, Clinica Stomatologică Universitară a USMF „Nicolae Testemițanu”, Serviciul Stomatologic al Cancelariei de Stat, cât și de către secțiile și cabinetele stomatologice ce fac parte din structura spitalelor și Centrelor Medicilor de Familie. Structura stomatologică a municipiului la fel este prezentată și de instituțiile stomatologice private cu diferite forme organizațional — juridice. La data 01.07.2006 în municipiul Chișinău funcționau 188 de structuri stomatologice private ce prestează asistență stomatologică de diferit profil.

Asigurarea calității asistenței medicale stomatologice este un proces complicat, deschis, cu aspect medico-social și economic, ce presupune concordanța normelor stabilite, regulilor, cerințelor către standardele tuturor elementelor ce intră în componență:

- baza normativ — legislativă;
- statutul organizațional — juridic;
- normele sanitaro-igienice prezentate către cabinetele cu diferit profil și capacitate;
- baza tehnico-materială;
- nivelul de pregătire a personalului și gradul de calificare;
- nivelul de diagnostic, tratament și profilaxie a maladiilor cavității orale;
- tehnologiile medicale aplicate;
- nivelul serviciului;
- programul de sporire a calității asistenței medicale stomatologice etc..

Este destul de dificil de analizat calitatea asistenței medicale stomatologice în instituțiile medicale private urbane, deoarece structura nu este apreciată organizațional stabil. Perfectarea organizării asistenței curativ — profilactice populației, sporirea calității a serviciilor prestate, elaborarea sistemului de expertiză a calității asistenței medicale stomatologice sunt obiectivele actuale ce stau la baza activității structurilor medicale private.

SCOPUL LUCRĂRII

De a analiza calitatea serviciilor stomatologice prestate populației în condițiile structurilor medicale private urbane.

MATERIALE ȘI METODE

În studiul pentru concretizarea situației actuale ale problemei în cauză au fost supuse opinia a 1074 de respondenți (bărbați — 398, femei — 676)

cuprinși între vârste 19–66 ani și mai mult, ce și-au exprimat părerea despre calitatea asistenței medicale în structurile stomatologice private

Prin metoda anchetării au fost studiate cauzele principale a adresabilității la serviciile stomatologice, a fost supus analizei social-igienice motivația pacienților în asigurarea accesibilității asistenței stomatologice în structurile private, nivelul de calificare a medicilor — stomatologi, nivelul de servis și alți indici. Au fost folosite anchete special elaborate cu acest scop; răspunsurile la întrebări au reflectat informația despre pacienți, despre atitudinea lor către tratament, satisfacția de asistență stomatologică primită etc..

Veridicitatea rezultatelor și selectarea reprezentată au fost confirmate cu ajutorul metodelor contemporane a statisticii variaționale.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Opinia pacientului despre calitatea asistenței stomatologice este expusă imediat după adresarea sa în instituția medicală în scopul primirii asistenței adecvate la medicul — stomatolog. Programa de studiu presupune analiza minuțioasă a particularităților organizării asistenței curativ — profilactice în structurile stomatologice private.

Prima întrebare a chestionarului a fost dedicată nivelului de organizare a serviciului stomatologic în cadrul orașului Chișinău. Conform rezultatelor sondajului s-a constatat că majoritatea populației (81,7%) apreciază organizarea serviciului stomatologic „bine” și „foarte bine”, 17,2% apreciază „satisfăcător”. Cota răspunsurilor negative a fost de 1,1%

Preferința pentru structurile medicale private au manifestat 82,1 % de respondenți și 17,9 % de respondenți au dat prioritate instituțiilor stomatologice de stat.

Cu regret, pacienții nu întodeauna au primit asistența stomatologică solicitată în aceeași zi a adresării. Rezultatele studiului nostru denotă că în ziua adresării se pot înscri și primi asistența medicală stomatologică numai 82,1 % de pacienți. Un lot de respondenți (3,6 %) indică o perioadă de așteptare pentru a primi asistența în volum de 3 — 7 zile. O importanță mare la aprecierea calității asistenței stomatologice îl are timpul de așteptare planat a primirii medicului — stomatolog.

83,8% din respondenții eșantionului de opinii (care au răspuns la această întrebare) au indicat că perioada de așteptare în timpul unei vizite la medicul — stomatolog nu depășește 15 minute. În plan comparativ ponderea timpului de 6-15 minute este semnificativă (diagr.2).

Ne luând în considerație o apreciere mai respectabilă de către pacienți a structurilor stomatologice private, numai 43,0 % au numit asistența medicală stomatologică accesibilă. Argumentul principal în acest caz fiind costul major, ce acționează negativ asupra adresabilității în structurile stomatologice private pe parcurs. Practica ne arată, că unele particularități ale mentalității pacienților contemporani semnificativ împiedică aprecierea calității în acordarea asistenței stomatologice independente de cost. În așa mod 35,2 % de pacienți din structurile stomatologice private consideră că prețurile nu corespund (sunt majore) volumului și calității serviciilor acordate.

Condițiile prestării serviciilor medicale în structurile stomatologice private dictează necesitatea dialogului cu pacientul, analiza comună a planului de tratament, tehnologiilor aplicate, cât și costul lor. Medicul trebuie să demonstreze profesionalismul propriu, erudiția, atenția, amabilitatea și multe alte calități. Arta discuției cu pacientul în structurile stomatologice private se reflectă în volum adecvat la opinia lor despre nivelul calificării a medicului — stomatolog.

Menționăm faptul că, 91,5% de respondenți au calificat nivelul de atenție, atitudine, amabilitate și altele cu „bine” și „satisfăcător”, 7,6 % la sută au dat aprecierea „foarte bine” și numai 0,9 % au răspuns „nesatisfăcător”. La aprecierea duratei timpului de comunicare acordat pacientului de către medicul — stomatolog 94,0% din eșantionul de opinii, au indicat un timp suficient de comunicare a medicului — stomatolog cu pacienții. Doar 6,0% de respondenți nu au susținut această opinie.

Indicele integral de apreciere și asigurare a calității asistenței stomatologice acordate denotă că 60,5% de respondenți apreciază nivelul profesional de calificare al medicilor — stomatologi din structurile medicale private cu calificativele „foarte bine” și „bine”; 99,1% din respondenți apreciază calitatea (rezultatele) asistenței stomatologice acordate în instituțiile stomatologice private urbane cu calificativele „foarte bine”, „bine” și „satisfăcător”

Opinia pacienților despre calitatea asistenței stomatologice în structurile medicale private este destul de diversă. Așa că, 97,1 % din respondenți apreciază pozitiv calitatea serviciilor stomatologice private, în conformitate cu speranțele lor, iar 2,9% nu au susținut această opinie.

Nu fiecare vizitator a instituției stomatologice private este încrezut în inofensivitatea tratamentului acordat. Așa deci, numai 86,2 % de pacienți ce vizitează structurile stomatologice private sunt încrezuți în inofensivitatea tratamentului la medicul — stomatolog. Este important că 92,3% din respondenți acceptă acordarea asistenței stomatologice în cadrul instituțiilor stomatologice private urbane.

Indeele integral de apreciere a calității organizării tratamentului stomatologic denotă, că 99,9 % de respondenți ce s-au adresat în structurile stomatologice private le-au caracterizat pozitiv.

Mecanismul asigurării calității asistenței stomatologice acordate de către structurile private trebuie să evidențieze raționalitatea folosirii resurselor umane și material-tehnice, cât și folosirea tehnologiilor medicale moderne pentru obținerea rezultatelor adecvate în acordarea serviciilor stomatologice curativ profilactice și de diagnostic populației municipiului Chișinău. Nu trebuie de uitat, că scopul asigurării calității a asistenței medicale este asigurarea dreptului pacientului la primirea asistenței stomatologice calificate. Sistema de dirijare adecvată a calității asistenței medicale stomatologice trebuie nu atât să reacționeze la rezultatul final, cât efectiv să preîntâmpine urmările negative, ce pot eventual apărea în timpul activității medicale stomatologice.

CONCLUZII

La baza analizei rezultatelor studiului opiniei populației referitor la calitatea serviciilor stomatologice prestate populației în condițiile structurilor medicale private urbane putem concluziona că:

1. 62,9 % femei și 37,1 % bărbați apreciază pozitiv organizarea serviciului stomatologic în cadrul municipiului Chișinău;
2. Preferința pentru structurile medicale private au manifestat 82,1 % de respondenți;
3. Rezultatele studiului denotă, că în ziua adresării pot primi asistența stomatologică 82,1 % de pacienți;
4. 83,8 % din respondenți au indicat că perioada de așteptare în timpul unei vizite la medic — stomatolog nu depășește 15 min.;
5. 43,0 % de pacienți au numit asistența medicală stomatologică accesibilă;

6. 35,2 % de pacienți consideră că prețurile nu corespund volumului și calității serviciilor acordate;
7. 91,5 % de respondenți a calificat gradul de atenție, atitudine, amabilitatea și altele de către medicii-stomatologi ca „bine” și „satisfăcător”;
8. 60,5 % de respondenți apreciază nivelul profesional de calificare a medicilor — stomatologi cu calificativele „foarte bine” și „bine”;
9. 99,9 % din respondenți apreciază calitatea organizării tratamentului stomatologic pozitiv.

BIBLIOGRAFIE

1. 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 a USMF „Nicolae Testemițanu”, 7—8 septembrie 1999, Chișinău, p. 11—14.
2. Cărăușu E. Evaluarea gradului de satisfacție a pacientului — indicator de monitorizare a calității serviciilor stomatologice // În supl. „Tehnici și metode în medicina stomatologică”. Medicina stomatologică, Iași, 1999, p. 203—214.
3. Cărăușu E., Duda R., Girlea A.M. Studiul satisfacției pacientului ca indicator de calitate a asistenței stomatologice în sistem public și privat // În „Sănătatea populației și reformele asistenței medicale în Republica Moldova”. Materialele Congresului II al specialiștilor din domeniul sănătății publice și managementului sanitar. Chișinău, 1999, p. 38—39.
4. Șcerbatiuc D., Topalo V., Ouatu V., Popovici T., Socolov S. Organizarea asistenței de chirurgie oro-maxilo-facială în condiții actuale în Republica Moldova. // Probleme actuale de stomatologie, Materialele Congresului III național al medicilor stomatologi consacrat jubileului de 40 ani al facultății stomatologice a USMF „Nicolae Testemițanu”, 7—8 septembrie 1999, Chișinău p. 84—86.
5. Кудрявцева Т.В., Орехова Л.Ю. Возможные механизмы и уровни контроля качества стоматологической помощи населению. Стоматология. 2000; 2:43—44

Prezentat la 04.06.2007