

## THEORETICAL APPROACHES ON THE EFFICIENCY OF MEDICAL SERVICES IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA

Carp Maria<sup>1</sup>

Scientific advisor: Goma Ludmila<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Nicolae Testemitanu Department of Social Medicine and Management, Nicolae Testemitanu University.

**Background.** The efficiency of medical services is the level of achievement of the goals of the health system to improve health and the ability to respond to the general expectations of the population. **The objective of the study.** Analysis of the theoretical approach for the current estimation of the level of efficiency of medical services in the Republic of Moldova and determination of the factors on which it depends. **Materials and methods.** They were studied 45 bibliographic sources, scientific articles, and doctoral theses and performed an analysis of the validity of the factors that influence the efficiency of medical services. Bibliographic sources were selected based on descriptive and analytical studies conducted during 2016-2021. **Results.** Following the analysis of the bibliographic sources, several visions were identified on the methods of efficiency of the medical services. Among the most important directions is the ability and skill of the medical staff to provide medical services and the material aspects of the enterprises - 45.45%. In second place is the training and availability of medical staff to meet patients' expectations - 22.72%. In addition, in third place is empathy for patients - 13.63%. In addition, the gaps in the quality of services were visible in all the studied dimensions of the efficiency of medical services. **Conclusions.** The efficiency of medical services remains a permanent concern of the health service, which in the Republic of Moldova remains insufficiently studied. Certifying the quality of medical services internationally will play an important role in increasing their efficiency.

**Keywords.** efficiency, health service, factors, quality.

## ABORDĂRI TEORETICE PRIVIND EFICIENȚA SERVICIILOR MEDICALE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Carp Maria<sup>1</sup>

Conducător științific: Goma Ludmila<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Catedra de Medicină Socială și Management „Nicolae Testemitanu”, USMF „Nicolae Testemitanu”.

**Introducere.** Eficiența serviciilor medicale reprezintă nivelul atingerii scopurilor sistemului de sănătate pentru îmbunătățirea sănătății și capacității de răspuns la așteptările generale ale populației. **Scopul lucrării.** Analiza abordării teoretice pentru estimarea actuală a nivelului eficienței serviciilor medicale în Republica Moldova și determinarea factorilor de care depinde. **Materiale și metode.** Au fost studiate 45 de surse bibliografice, articolelor științifice, teze de doctorat și efectuată o analiză a validității factorilor ce influențează eficiența serviciilor medicale. Sursele bibliografice au fost selectate în baza studiilor descriptive și analitice efectuate în perioada 2016-2021. **Rezultate.** În urma analizei surselor bibliografice s-au identificat mai multe viziuni asupra metodelor de eficiență a serviciilor medicale. Dintre direcțiile cele mai importante este capacitatea și priceperea personalului medical de a presta servicii medicale și aspectele materiale ale întreprinderilor – 45,45%. Pe a doilea loc se află pregătirea și disponibilitatea cadrelor medicale de a satisface așteptările pacienților – 22,72%. Iar pe al treilea loc se desemnează empatia față de pacienți – 13,63%. În plus, decalajele în calitatea serviciilor au fost vizibile în toate dimensiuni studiate ale eficienței serviciilor medicale. **Concluzii.** Eficiența serviciilor medicale rămâne o preocupare permanentă a serviciului de sănătate, care în Republica Moldova rămâne insuficient studiată. Certificarea calității serviciilor medicale la nivel internațional va avea un rol important în creșterea eficienței acestora.

**Cuvinte cheie.** eficiență, serviciu de sănătate, factori, calitate.