

APRECIEREA NIVELULUI DE ACCESIBILITATE A PACIENȚILOR CE AU SOLICITAT SERVICII STOMATOLOGICE ÎN INSTITUȚIILE PRIVATE PRIN PRIZMA MARKETINGULUI SOCIAL

Anatolie Pancenco

Catedra Chirurgie OMF și Stomatologie ortopedică FPM USMF „Nicoale Testemițanu”

Summary

The estimation of the level of accessibility of the patients who asked Stomatologic services in the private institutions through social marketing

In the article the author describes the results of the study which was done in the private Stomatologic medical institutions in connection with the patient's accessibility who solicit Stomatologic assistance through social marketing.

The objective of this study is to elaborate and to apply the specificity of the level and accessibility of the population to the Stomatologic medical services. The results, obtained by the author, permitted him to estimate the level and the potential of the market medical services, to make a scientific argumentation of the real necessity of the Stomatologic services for the population from the urban medium.

Rezumat

În lucrare autorul descrie rezultatele unui studiu efectuat în instituțiile medicale stomatologice private urbane, ce ține de accesibilitatea pacienților ce solicită servicii stomatologice prin prizma marketingului social.

Scopul studiului realizat este de a efectua o evaluare și a aborda specificul gradului de asigurare și accesibilitate a populației la servicii medicale stomatologice.

Rezultatele obținute i-a permis autorului să evidențieze potențialul pieței serviciilor medicale stomatologice pentru a argumenta științific necesitatea reală de servicii stomatologice populației mediului urban.

Întroducere

Orice om își dorește o sănătate perfectă a cavității bucale, iar orice pacient dorește o informație amplă referitoare la metodele de profilaxie, diagnostic și de tratament, apelează și vrea să obțină consultația unui medic stomatolog specialist calificat. Astfel, gradul de satisfacere a populației versus asistență medicală calitativă este o condiție obligatorie a sistemului sănătății.

Pentru dezvoltarea, optimizarea și perfecționarea asistenței medicale stomatologice în cadrul structurilor medicale private de profil, la ora actuală și în perspectivă este necesară efectuarea unei analize minuțioase a populației, care va solicita aceste servicii medicale. Întreaga activitate de marketing a structurilor medicale stomatologice private urmează să fie orientată spre identificarea pacienților și menținerea acestora. Deoarece tot ceea ce există în organizațiile medicale stomatologice – create de curând sau deja în funcțiune, noi, vechi, mari și mici – este destinat pacienților, actualilor și celor potențiali. Serviciile medicale stomatologice trebuie să corespundă așteptărilor lor.

Scopul lucrării este a evalua și a elucida specificul gradului de asigurare și accesibilității populației cu servicii medicale stomatologice.

Materiale și metode

Date au fost colectate prin metoda de intervievare. Chestionarul a inclus o serie de întrebări menite să contribuie la ilucidarea problemei studiate.

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

Rezultate și discuții

Noi am efectuat evaluarea contingentului populației care solicită asistență curativ-profilactică în instituțiile medicale private din municipiul Chișinău în baza unui sondaj pe un eșantion de 1074 de pacienți.

În structura pacienților organizațiilor medicale stomatologice private predomină persoane de genul feminin, care constituie 62,9 % din numărul total.

În structura pacienților după categoria de vârstă predomină grupurile de persoane ce se înscriu în categoriile de vârstă de 26 – 35 de ani, 36 – 45 de ani, acestea situându-se în structura generală și constituie 77,4 %.

Aproximativ la același nivel se situează pacienții organizațiilor medicale stomatologice private se include în categoriile de vârstă de 19 -25 de ani (8,3 %) și de 46 – 55 de ani (9,2 %), iar cei din categoria de vârstă de 56 – 65 de ani constituie 3,9 %. Cei mai puțini pacienți se numără în categoria de vârstă de la 66 de ani în sus, care, în structura organizațiilor medicale stomatologice private constituie 1,2 % din numărul total.

Conform categoriei socio-profesionale 78,3 % din respondenți sunt angajați în câmpul muncii.

În structura pacienților instituțiilor medicale stomatologice private din punct de vedere al situației sociale predomină cantitativ lucrătorii întreprinderilor private și de comerț, a căror cotă-parte în contingentul general al persoanelor care solicită asistență în cadrul organizațiilor medicale stomatologice private constituie 49,1 %. În continuare urmează angajații din sfera socială – 44,4 %, mai rar în structurile medicale stomatologice private se adresează pensionarii și persoanele fără un loc de muncă stabil – 6,5 %.

Este cunoscut faptul, că cererea asupra mărfurilor și serviciilor este dictată în special de capacitatea de plată (solvabilitatea) a cumpărătorilor. Datele prezentei investigații arată, că majoritatea pacienților structurilor medicale stomatologice private sunt dispuși să plătească prețuri destul de mari, pentru anumite intervenții medicale stomatologice (89,2 %). Vom menționa în acest sens doar faptul că competențele populației în sfera serviciilor medicale stomatologice, prestate de structurile medicale private, sunt destul de limitate.

Sondajul efectuat a furnizat informații referitoare la date statistice despre veniturile pacienților unităților medicale stomatologice private. Ele reflectă ponderea semnificativă (78,6 %) a veniturilor moderate. Serviciile medicale stomatologice din cadrul organizațiilor medicale private sunt solicitate în egală măsură atât de pacienți cu un nivel sporit de venituri (12,1 %), cât și cei cu un nivel de venituri mici (9,3 %).

Sondajul cu privire la măsura în care pacienții structurilor medicale stomatologice private pot suporta serviciile prestate contra plată reflectă o pondere semnificativă (94,5 %).

Datele sondajului au furnizat informații despre accesibilitatea costurilor serviciilor medicale stomatologice private. Au răspuns la această întrebare 1005 respondenți (93,6 %) din cei 1074 intervievați. 896 (89,2 %) din ei au confirmat că costul serviciilor medicale stomatologice private îi satisface, iar 109 (10,8 %) de respondenți n-au susținut această opinie, considerând că prețurile la unele servicii sunt prea exagerate.

Sursele principale de informație ale pacienților privind amplasarea structurilor medicale stomatologice private în 41,2 % din cazuri au fost numite cunoștințele proprii, în rândul cărora medicii stomatologi constituie 11,6 % din numărul total al surselor respective. 25,6 % din pacienți au luat cunoștință de structurile medicale stomatologice private prin intermediul surselor de informație tipărită, și anume: a standurilor – 11,1 % și a panourilor publicitare din oficii – 14,5 %.

Specialiștii în publicitate atestă o înaltă eficacitate a spoturilor publicitare tv, care le-au permis celor 27,1 % de pacienți să apeleze la serviciile structurilor medicale stomatologice private.

Publicitatea făcută prin intermediul posturilor de radio a oferit informații despre amplasarea structurilor medicale stomatologice private pentru 6,1 % de pacienți.

Din cei 1072 de respondenți (99,8 %) preferința pentru unitățile medicale stomatologice private au manifestat 880 (82,1 %) de respondenți și 192 (17,9 %) de respondenți au ales instituțiile medicale stomatologice de stat.

În calitate de argument pentru alegerea serviciilor medicale stomatologice în cadrul structurilor medicale stomatologice private pacienții au numit: calitatea serviciilor, atitudinea

binevoitoare – 99,1 %, cultura înaltă – 99,4 %. Pentru 99,5 % din respondenți o însemnătate decisivă a avut-o nivelul profesional al medicului stomatolog și autoritatea de care acesta se bucură.

Mai mulți (83,8 %) respondenți a eșantionului au menționat că un rol important în alegerea de către ei a structurilor medicale stomatologice private îl are accesibilitatea acestora și termenul redus de așteptare, lipsa rândurilor. În plan comparativ ponderea timpului de – 6 – 15 minute este semnificativ.

Solicitarea serviciilor medicale stomatologice este influențată nu numai de prețuri, dar și de un șir de alți factori:

- nivelul de venituri și de solvabilitate a populației;
- utilitatea funcțională și estetică a serviciilor medicale stomatologice;
- cadrele, utilajul, tehnologiile modern, performante, calitatea, locul amplasării instituțiilor etc.;
- răspândirea afecțiunilor stomatologice;
- nivelul de informare a populației cu privire la afecțiunile cavității bucale și eventualele consecințe ale acestora;
- predilecțiile estetice și cosmetice ale populației etc.

Din factorii menționați mai sus dirijabili ar putea fi numiți ultimii doi.

Însă, după cum arată rezultatele investigației noastre, nivelul de informare a populației cu privire la afecțiunile stomatologice ar putea fi mult mai înalt. Mai puțin de jumătate dintre vizitatorii structurilor medicale stomatologice private – 41,1 % au putut numi doar una-două afecțiuni stomatologice, iar 78,6 % - majoritatea – nu cunosc consecințele acestora.

Concluzii

1. Un factor esențial ce îi determină pe pacienți să apeleze la asistența medicală stomatologică contra plată este nivelul de venituri, care are o legătură direct proporțională cu disponibilitatea respondenților de a achita serviciile medicale stomatologice. Totodată, ei contează nu numai pe o asistență medicală stomatologică înalt calificată, dar și pe întregul complex de servicii.

2. Cererea mărfurilor și serviciilor pe piață este influențată în mare parte de solvabilitatea cumpărătorilor. Datele investigației noastre arată că majoritatea pacienților structurilor medicale stomatologice private (89,2 %) sunt capabili să-și achite plățile pentru tratamentul medical stomatologic.

3. Solicitarea de către pacienți a asistenței medicale stomatologice în cadrul structurilor medicale stomatologice private formează așa numita cerere curentă de piață, ce se caracterizează printr-un anumit volum de servicii medicale stomatologice, solicitate în anumite condiții, în cazul utilizării instrumentelor de marketing la un anumit nivel.

4. Un interes deosebit pentru producătorii serviciilor medicale stomatologice îl are așa numitul potențial de piață – limita spre care tinde cererea de piață atunci când cheltuielile de marketing vor atinge un asemenea nivel, încât majorarea ulterioară a acestora nu vor mai contribui la sporirea cererii în anumite condiții ale mediului înconjurător.

5. La baza studierii potențialului pieței serviciilor medicale stomatologice se află eventuala necesitate a pacienților structurilor medicale stomatologice private ce rezidă în asistența medicală stomatologică acordată.

Bibliografia selectivă

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., Gîrlea 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, p38-39.

4. Pancenco A. Serviciile stomatologice prestate populației în condițiile structurilor medicale private urbane. Teza de doctor în medicină. Chișinău, 2007.

5. Pancenco A.. Unele aspecte ale managementului calității serviciilor stomatologice acordate populației de structurile medicale private urbane. Sănătate Publică, Economie și Management în Medicină. Chișinău, 2007. nr. 6 (21). p. 157 – 158.

6. 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.

7. Кудрявцева Т.В., Орехова Л.Ю. Возможные механизмы и уровни контроля качества стоматологической помощи населению. Стоматология. 2000; 2:43-4.

IMPERATIVE TEORETICE ALE MEDICINEI STOMATOLOGICE

Ala Ojovan

Catedra Stomatologie Terapeutică FPM

Summary

Theoretic Imperatives in Dental Practice

Multidimensional approach to medical theory is becoming an obvious necessity. Representatives of different fields of medicine rank this subject as being one of priority within the framework of medical evolution strategy. Dentistry also joins in this desideratum. It is necessary to determine the conditions of medicine development, to establish some theoretical postulates, peculiarities of dental medicine, importance of medical theory in this field, etc.

Rezumat

Abordarea polidimensională a teoriei medicale devine o necesitate evident actuală. Reprezentanții diferitor ramuri ale medicinei plasează acest subiect drept unul prioritar în cadrul strategiei evoluării medicinei. Acestui deziderat se atașează și stomatologia. Inițial e necesar de a determina condițiile dezvoltării medicinei, a stabili unele postulate teoretice, particularitățile teoretizării medicinei stomatologice, importanța teoriei medicale în această ramură, etc.

Actualitatea temei

Analizând tendințele ce persistă în evoluarea medicinei contemporane putem constata apariția necesității studierii ramurilor ei pe o bază mai perfecționată – teoria medicală. Problema teoriei medicale nu este recentă – ea a fost abordată pe parcursul secolului trecut, dar mai cu seamă în perioada anilor 60-70, când apar studii care proiectau diverse aspecte ale acestui subiect. În același timp, necesitatea constituirii teoriei medicale ca un domeniu științific integrat cu o structură bine formată este tratată mai insistent, începând cu mijlocul secolului XX, ca apoi în ultimele decenii să se atenueze simțitor, cedând treptat locul modelului ce promovează practicisul medical cras.

Actualmente se pare că au apărut condiții oportune de a elabora investigații de acest gen, dat fiind faptul că sunt prezenți factorii corespunzători: acumularea unui bogat, dar foarte dispersat material științific; necesitatea apariției unor lucrări de sinteză multiaspectuală; tendințe de integrare și segregare atât în cadrul aceleiași ramuri, cât și dintre diferite ramuri ori chiar domenii ale științei; procese și situații contradictorii din medicina contemporană; imperativele contemporane ale științei, în general, și medicinei, în special.