

10. Methoxyflurane. [Revised September 2007]. In: eTG complete [CD-ROM]. Melbourne: Therapeutic Guidelines Ltd, March 2010.
11. Nicolau Gheorghe, Terehov, Nastase, Nicolaiciuc. Odontologie practică modernă ; Nasticor-Vector 2010 p.53-60
12. Office of Product Review, Therapeutic Goods Administration, Australian Government Department of Health and Ageing. Adverse drug reaction reports, methoxyflurane. (Personal Communication). 2010.
13. Saulea Aurel .Fiziologia sistemului simatognat. ed.Știința Chișinău 2009 p.47,123-152
14. Vicol Carmen, Maria Voroneanu, C.Budacu .Medicina stomatologică. Ianuarie 2007.”Valoarea metodelor alternative de preanestezie în chirurgia orală de ambulator” UMF”Gr.T.Popa” Iași
15. Боровский Е. В.. Терапевтическая стоматология.— Москва 2003 стр.371
16. Бушан М., Н.Кодола, В.Кулаженко Кариес зубов лечение профилактика. Кишинёв 1979, -213
17. Варес Эвальд. ДентАрт № 4. 2006,: „Эмаль зубов – это рецептор, определяющий твердость тела»
18. Вайсбалт С.Н. Местное обезболивание при операциях на лице,челюстях и зубах. К.,1962 – 5-41
19. Петрикас А., К.Ермилова, М.Дубоваю ДентАрт № 1. 2005; «Клиническая эффективность и безопасность обезболивания пульпы и твердых тканей зуба современными местными анестетиками»
20. Скрипникова Т.. ДентАрт № 1. 2001; «Причины малоэффективного местного обезболивания»

**CALITATEA ASISTENȚEI MEDICALE STOMATOLOGICE ACORDATĂ
POPULAȚIEI ÎN INSTITUȚIILE DE PROFIL CU DIFERITE
FORME DE ACTIVITATE**

Elena Tintiuc, Valeriu Burlacu, Anatolie Pancenco
Catedra Terapie Stomatologică, FECMF USMF „Nicolae Testemițanu”
IMSP, Centrul stomatologic municipal, Chișinău

Summary

***Quality of professional dental assistance rendered to population in the
specialized institutions with different forms of activity***

The results of dentists' opinion questioning had a particular role in improving the dental assistance for population. This is explained by the positive changes in the healthcare system directly connected with the increase in the technical-material basis of the medical institutions, with the introduction of different forms of organization and financing of medical services, the dental ones inclusively. All these are oriented towards improving the quality of medical assistance and offering the population guaranteed and accessible medical services. The work presents the results of dentists' questioning in the institutions with different forms of rendering dental services to population.

Rezumat

Un rol special în perfecționarea asistenței stomatologice a populației l-au avut rezultatele sondajului opiniei medicilor stomatologi. Acest fapt e explicat de schimbările pozitive în sistemul de sănătate, legate în mod direct de progresul bazei tehnico-materiale a instituțiilor medicale, de introducerea diferitor forme de organizare și de finanțarea serviciilor medicale, inclusiv a celor stomatologice. Această situație este orientată spre sporirea calității asistenței medicale și garantarea accesibilității populației la diferite servicii medicale. În această lucrare

sunt prezentate rezultatele sondajului medical a stomatologilor în instituțiile cu diferite forme de acordare a serviciilor stomatologice populației.

Actualitatea

Opinia medicilor stomatologi referitor la volumul de servicii și la calitatea asistenței medicale stomatologice prestate populației în instituțiile de profil cu diferite forme de activitate, are un rol important în elaborarea strategiei de dezvoltare a serviciului stomatologic în viitor.

Este imposibilă și administrarea eficientă a sistemului sănătății în condițiile Asigurărilor Medicale Obligatorii fără a cunoaște rezultatele opiniei medicilor. De aceea studiul referitor la determinarea gradului de satisfacție a populației în urma acordării asistenței medicale stomatologice este o condiție obligatorie a sistemului sănătății. Asemenea investigații în Republica Moldova au fost realizate de către autori pentru prima dată.

Obiectivele

1. Studiarea opiniei medicilor stomatologi vizavi de calitatea serviciilor acordate în scopul argumentării căilor de optimizare a serviciilor stomatologice în condițiile Asigurărilor Medicale Obligatorii.
2. Estimarea rezultatelor de opinii ale medicilor stomatologi privind calitatea și volumul asistenței medicale stomatologice acordate populației în instituțiile cu diferite forme de activitate.
3. Evaluarea asistenței medicale de calitate acordată de medicii stomatologi pacienților este de o importanță deosebită la etapa actuală de dezvoltare a sistemului sănătății.

Material și metode

Pentru efectuarea unui studiu profund și credibil al opiniei medicilor stomatologi referitor la volumul și calitatea asistenței medicale stomatologice prestate populației, am elaborat chestionarul „Opinia medicilor stomatologi referitor la calitatea și volumul asistenței medicale stomatologice acordate populației în instituțiile de profil cu diferite forme de activitate.” Studiul a cuprins 383 de specialiști.

Veridicitatea rezultatelor și selectarea eșantionului reprezentativ au fost confirmate prin metode statistice contemporane. În studiu au fost selectați medici stomatologi care activează în zonele Nord, Centru și Sud ale Republicii Moldova.

Rezultate și discuții

Asistența stomatologică este o parte componentă a sferei medicale reprezentată de o gamă largă de servicii acordate populației. În acest context, asigurarea accesului populației la servicii stomatologice calitative a devenit o problemă prioritară. Ea necesită efectuarea cercetărilor științifice, în special prin studiile de opinie a medicilor și a populației. Rezultatele pot fi utilizate pentru elaborarea unui plan de acțiuni, științific argumentat, orientat spre modernizarea formelor de organizare a asistenței stomatologice în condiții economice noi.

Studiul opiniei medicilor stomatologi s-a efectuat în baza unui chestionar, elaborat special de către autori pentru realizarea investigațiilor în cadrul subdiviziunilor stomatologice de diferit profil, publice și private. Rezultatele obținute au evidențiat diferențe neesențiale în opinia medicilor stomatologi, care activează în instituțiile stomatologice de stat și private, privitor la calitatea asistenței medicale acordată populației (tabelul 1).

Este necesar de menționat, că pe lângă unele deosebiri de aprovizionare tehnico-materială a instituțiilor private și celor publice, calitatea serviciilor stomatologice acordate în ambele forme de activitate este apreciată ca principală. Totodată se observă unele abateri conform clasificatorului calității serviciilor stomatologice în favoarea instituțiilor private (variante de răspuns „foarte bună” și „nesatisfăcătoare”) și în favoarea instituțiilor publice (variante de răspuns „bună” și „satisfăcătoare”).

Aprecierea calității serviciilor stomatologice de către medicii stomatologi
În instituțiile de diferit profil, %

Nr. d/o	Calitatea serviciilor stomatologice	Instituțiile publice	Instituțiile private
1.	Foarte bună	29,3	31,2
2.	Bună	42,8	41,3
3.	Satisfăcătoare	16,8	18,4
4.	Nesatisfăcătoare	11,1	9,1
	TOTAL	100	100

Rezultatele obținute în tabelul 1 ne demonstrează că în general calitatea serviciilor stomatologice în instituțiile publice și cele private, conform opiniei medicilor stomatologi, nu diferă esențial.

La una din întrebările principale „Sunteți satisfăcuți de activitatea dumneavoastră în calitate de medic stomatolog?” – 69,2 % din medicii stomatologi respondenți au răspuns că sunt satisfăcuți, iar 30,8 % - nesatisfăcuți. În corespundere cu specialitatea, mai puțin satisfăcuți sunt medicii terapeuți (37,7 %), medicii chirurghi (37,5 %) și medicii parodontologi (50,0 %). Practic satisfăcuți de activitate sunt medicii proteticieni (90,0 %). Prezintă interes cauzele principale care determină nivelul de nesatisfacție al medicilor stomatologi, angajați în instituțiile publice: salariu mic (54,7 %), lipsa tehnologiilor avansate (42,1 %), relațiile în colectiv (2,1 %), alte cauze (1,1 %). Astfel, rezultatele prezentate ne demonstrează că problema principală concomitent cu alte dificultăți rămâne salarizarea personalului medical.

În instituțiile private problemele principale, care determină nivelul de nesatisfacție a medicilor stomatologi, sunt: cointeresarea materială nesatisfăcătoare (41,5 %), condiții de muncă insuficiente (21,2 %), gradul slab de pregătire (12,5 %), neîndeplinirea sarcinilor funcționale (11,8 %), lipsa controlului din partea administrației (7,8 %) și alte probleme (5,2 %).

Un rol important în aprecierea calității serviciilor stomatologice îi revine analizei nivelului de calificare a medicilor stomatologi (figura 1).

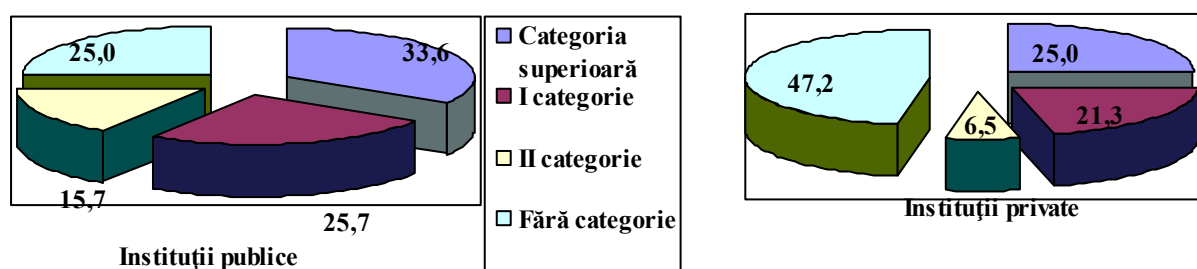


Fig. 1. Categoriile de calificare ale medicilor stomatologi

Datele prezentate în figura 1 au evidențiat unele particularități ce țin de nivelul de calificare a medicilor stomatologi în instituțiile publice și cele private. De categoria de calificare (superioară, I, și II) se bucură respectiv 74,3 % și 52,8 % medicii stomatologi, fără categorie 25,7 % și 47,2 % respectiv.

Un aspect important al opiniei medicilor stomatologi a fost elucidat prin întrebarea „Cum apreciați comportamentul personalului medical din instituțiile stomatologice față de pacienți?”. Din numărul total de respondenți 77,0 % consideră gradul de atenție, cultură, amabilitate – „bună” și „foarte bună”, 15,7 % - „satisfăcătoare” și 7,3 % - „nesatisfăcătoare”. Prezintă interes rezultatele opiniei medicilor stomatologi privind factorii ce caracterizează satisfacția pacienților în rezultatul tratamentului în instituția stomatologică. Rezultatele sondajului demonstrează că

38,2 % - consideră calitatea serviciilor; 19,1 % - amabilitatea personalului medical; 13,2 % - condițiile de muncă; 12,6 % - tehnologiile avansate folosite; 7,8 % - informarea pacientului; 6,5 % - costurile tratamentului și 2,6 % - alți factori. Rezultatele sondajului de opinii al medicilor stomatologi referitor la condițiile de muncă sunt următoarele: 55,9 % - condiții de muncă „bune” și „foarte bune”; 38,1 % - „satisfăcătoare” și 6,0 % - „nesatisfăcătoare”.

Pentru o activitate de succes a unei echipe de specialiști este important de a crea condiții ce asigură satisfacția ca rezultat al muncii depuse în acordarea serviciilor de performanță pacienților. Rezultatele opiniei medicilor stomatologi au evidențiat următorii factori: 37,1 % de respondenți – consideră drept factor primordial calitatea serviciilor stomatologice acordate pacienților; 26,4 % - cointeresarea materială; 14,4 % - posibilitatea de a activa cu tehnologii moderne; 11,8 % - locul de muncă confortabil și 10,3 % - relațiile normale în colectiv.

Un aspect important al muncii medicilor stomatologi sunt acțiunile de sporire a volumului și de îmbunătățire a calității serviciilor stomatologice, prestate populației. Variantele de răspuns a medicilor stomatologi la întrebarea pusă au fost: 61,1 % - aprovizionarea cu utilaj modern; 18,5 % - asigurarea cu materiale și deservirea tehnică; 17,0 % - ridicarea calității profesionale și 3,4 % - alte acțiuni.

Concluzii

Analiza de opinii a medicilor stomatologi din instituțiile profesionale cu diferite forme de activitate privind volumul și calitatea serviciilor stomatologice acordate ne-a permis să evidențiem punctele lor tari și cele slabe, care pot fi utilizate și corectate pentru a elabora direcțiile de dezvoltare a serviciului dat din Republica Moldova pe termen mediu și lung.

În condițiile noi trebuie soluționate problemele cu care se confruntă în activitatea sa personalul medical din instituțiile de profil cu diferite forme de activitate și căile de îmbunătățire și de mărire a volumului serviciilor stomatologice acordate populației.

Efectuarea unui studiu complex al sănătății orale e necesar pentru determinarea obiectivă a necesităților în asigurarea populației cu medici, lucrători medicali medii, precum și a volumului serviciilor stomatologice la diferite etape și pentru diferite categorii de populație în condițiile Asigurărilor Medicale Obligatorii.

Bibliografie

1. Amariei C., *Introducere în managementul stomatologic*, Editura „Viața medicală românească”, București, 1998, 163 p.
2. Cărăușu E., *Evaluarea gradului de satisfacție a pacientului – indicator de monitorizare a calității serviciilor stomatologice*, în „Tenici și metode în medicina stomatologică”, Iași, 1999, p. 203-214.
3. Cărăușu E., Duda R., Gârlea A.M., *Studiul satisfacției pacientului ca indicator de calitate a asistenței stomatologice în sistemele 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. Pancenco A., *Unele aspecte ale managementului calității serviciilor stomatologice acordate populației de structurile private urbane*, în „Sănătate publică, economie și management în medicină”, Chișinău, 2007, nr. 6, p. 157-158.
5. Pancenco A., Ciobanu S., *Evaluation and accreditation of medical stomatological services: decisional objective in quality management*, în „Stomatological medicine”, 2007, nr. 1, p. 11-13.
6. Tintiuc D. și alții, *Sănătate publică și management*, Chișinău, 2007, 895 p.
7. Tintiuc E., Pancenco A., Burlacu V., Munteanu I., *Managementul asistenței stomatologice de ambulatoriu*, Chișinău, 2009, 180 p.