

# ASPECTE CONCEPTUALE ÎN MANAGEMENTUL SERVICIULUI STOMATOLOGIC DE STAT

Valeriu Gobjila, Oleg Galbur

Școala de Management în Sănătate Publică, USMF „Nicolae Testemițanu”

## Summary

### *Conceptual aspects in the management of stomatological state service*

This work represents an evaluation of previous research published by other authors, reflecting on the process of formation and affirmation of local dental services, as a branch of specialized outpatient medicine in Moldova.

Also it should be mentioned that at present, the structural organization of the dental service is determined as an important component of the health system and requires a complex analysis for identifying possible future ways of development.

## Rezumat

Această lucrare prezintă o evaluare a cercetărilor anterior publicate de alți autori, cu reflecție asupra procesului de formare și afirmare a serviciului stomatologic autohton, ca ramură a medicinei specializate de ambulator din Republica Moldova.

Totodată e de menționat că la etapa actuală, organizarea structurală a serviciului stomatologic, este determinată ca o componentă importantă pentru sistemul de sănătate și necesită o analiză complexă cu identificarea unor posibile căi de dezvoltare de perspectivă.

## Actualitatea

Istoricul dezvoltării asistenței medicale stomatologice în Republica Moldova are un parcurs amplu și divers, pe care și-au lăsat amprenta de-a lungul anilor șirul de evenimente istorice prin care a trecut țara, totodată afirmându-se ca ramură bine determinată în cadrul asistenței medicale specializate de ambulator.

Până în anul 1945 în țară exista un sistem particular de asistență medicală stomatologică răslețit și lipsit de careva structură organizațională, unde practicau dentiști calificați prin ucenicie sau dentiști ocazionali. Astfel în acel an, autoritățile publice locale împreună cu Ministerul Sănătății adoptă o decizie de a fi deschisă în Chișinău o policlinică de tratare a dinților. [12] Concomitent, a fost menționată necesitatea abordării unei atenții deosebite sistemului de organizare a acestui tip de asistență medicală, fiind făcute primile încercări de a fi structurat în esență. Pe parcurs, datorită eforturilor depuse de către autorități, încep să se contureze careva principii organizaționale de activitate, fiind identificate direcțiile de dezvoltare cu accentul pe profilaxia maladiilor stomatologice și asanarea planificată a cavității bucale. Prin reorganizarea propusă, în anul 1960 pentru prima dată este deschisă în capitală și își începe activitatea secția stomatologică pentru copii, care a stat la baza apariției și dezvoltării stomatologiei pediatrice în țară. Majoritatea specialiștilor, care activau în domeniu, aveau studii obținute peste hotarele republicii, iar în anul 1959, odată cu deschiderea secției medico-dentare la Școala Medicală din Chișinău, apoi a facultății de stomatologie în cadrul Institutului de Stat de Medicină Chișinău, începe să se formeze școala autohtonă de specialiști, care de fapt și au stat la baza conturării acestei specialități în republică și au contribuit la structurizarea ei într-un serviciu de medicină de ambulator. [18]

Analiza istoricului activității acestui serviciu în contextul condițiilor social-economice noi denotă că problemele cu referire la calitatea serviciilor stomatologice prestate devin un obiect de discuție și de atenție sporită în opinia beneficiarilor și prestatorilor acestor servicii. Sensibilizarea opiniei publice în acest sens provoacă meditații și analize suplimentare despre calitatea asistenței medicale stomatologice per ansamblu și despre corectitudinea principiilor de gestionare a acestui serviciu. Rezultatele multor cercetări atestă că pacienții nu sunt satisfăcuți de responsabilitatea pe care o manifestă instituțiile medicale față de pacienți, ei nu mai doresc să tolereze statutul de simpli observatori față de actul medical aplicat. Prin intermediul diferitor

asociații, ei își revindcă dreptul la libera alegere a medicului, a instituției medicale atât în asistența medicală primară, cât și în cea spitalicească. [4], [6], [10] În scopul stabilirii direcțiilor de dezvoltare a sectorului sănătății în Republica Moldova, au fost aprobate Politica Națională de Sănătate (Hotărârea Guvernului nr. 886 din 06.08.2007) și Strategia de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008-2017 (Hotărârea Guvernului nr.1471 din 24.12.2007. [8], [9]

Aceste documente au fost concepute în paralel, ele desemnând platforma acțiunilor de consolidare a unui sistem modern de sănătate, care să asigure accesul echitabil a tuturor cetățenilor țării la servicii medicale de calitate prin implementarea standartelor internaționale în toate ramurile medicinei autohtone. Documentele respective au fost elaborate în urma evaluării punctelor vulnerabile ale sistemului de sănătate, fiind luat în calcul impactul reformelor inițiate anterior, dar și experiența țărilor vecine, a statelor baltice și celor din Occident, astfel ca urmare a acestor analize a fost inițiată o modernizare multisectorială a sistemului de sănătate din Republica Moldova. [14]

Actele normative menționate au drept scop stabilirea obiectivelor de realizare a funcțiilor sistemului de sănătate (dirijare, finanțare, prestare a serviciilor și generarea resurselor), un aspect deosebit de important revenind modului de organizare și activitate a prestatorilor de servicii medicale.

### **Materiale și metode**

Studiul în cauză este un reviu narativ al literaturii, în cadrul căruia au fost evaluate sursele bibliografice relevante pentru domeniul respectiv. Au fost analizate și reglementările juridice a activității sistemului de sănătate din Republica Moldova, în special a serviciilor stomatologice ca componentă a serviciilor medicale specializate de ambulator.

### **Rezultate și discuții**

Studiile efectuate anterior, care au descris pe parcurs dezvoltarea stomatologiei ca ramură, în mod cert au fost influențate de evoluția societății în ansamblu și de evenimentele politice și economice ce s-au desfășurat în perioada destrămării fostei URSS, sistemul de sănătate autohton preluând structura veche de organizare a acestui serviciu. În condițiile economiei planificate, când asistența medicală era în totalitate asigurată de stat, inclusiv și serviciile stomatologice (cu excepția proteticii dentare), evoluția acestei ramuri a asistenței medicale specializate de ambulator era menținută într-un echilibru relativ. Aceasta permitea asigurarea compativ egală, atât a condițiilor de muncă a personalului medical inclus în acordarea asistenței medicale stomatologice, cât și a calității serviciilor medicale prestate, care erau asigurate din punct de vedere economic și managerial în exclusivitate de către stat. În lipsa concurenței (absența sectorului privat pe piața serviciilor) din motivul repartizării teritoriale și distribuirii pe serctoare a resurselor pentru prestarea serviciilor stomatologice populație, accentul se punea preponderent pe indicatori cantitativi, fapt determinat de pricipiul de finanțare existent atunci. [1], [15]

Odată cu obținerea independenței și adoptării cadrului legislativ național, în Republica Moldova s-au conturat oportunități de apariție a unor direcții noi de dezvoltare ale stomatologiei, condiționate de politica economiei de piață și anume apariția și consolidarea segmentului privat. Pe parcurs, acest segment al asistenței medicale stomatologice a reușit să se dezvolte cu pași siguri, propunând populației un spectru larg de servicii medicale stomatologice, devenind concurenți pentru instituțiile stomatologice de stat. [1], [5]

Conform datelor statistice ale Camerei de Licențiere a Republicii Moldova, în anul 2012 în țară activau 564 instituții medicale cu statut privat, inclusiv 346 de profil stomatologic, ceea ce constituie aproximativ 62% din numărul total. Acest lucru este caracteristic în mod special pentru municipiul Chișinău, unde funcționează 217 instituții stomatologice (cca 63% din numărul total de instituții stomatologice private), cabinete stomatologice, clinici și centre de profil, care prestează servicii de asistență medicală stomatologică populației. [7], [11], [13]

Necesitatea reformelor în domeniul asistenței medicale stomatologice au stat la baza strategiilor de restructurare a serviciilor de stomatologie în condiții economice noi, caracteristice

perioadei anilor 1997–2002 și reflectate în ordinul Ministerului Sănătății nr. 7 din 13 ianuarie 1997 „Despre perfecționarea asistenței stomatologice populației din Republica Moldova”, Hotărârea Guvernului nr. 672 din 21 iulie 1999 „Cu privire la trecerea instituțiilor stomatologie la autogestiune”, Hotărârea Colegiului Ministerului Sănătății din 18 februarie 2002 „Cu privire la Conceptul dezvoltării asistenței stomatologice în Republica Moldova”. Aceste acte normative sunt de importanță majoră în activitatea instituțiilor stomatologice, stabilind condițiile conlucrării instituțiilor stomatologice, indiferent de forma de proprietate, prin aplicarea diverselor forme de activități în asigurarea accesului populației la servicii profesionale calitative. [11], [12], [13], [14], [15]

Variatatea noilor forme de servicii stomatologice prestate populației contra plată, în virtutea elaborării insuficiente a principiilor fundamentale de activitate economică, a generat la etapa respectivă de dezvoltare diverse situații spontane și lipsa unei evidențe stricte a activităților desfășurate. Diferențierea rețelei instituțiilor stomatologice de stat și a celor private devine un factor important în activitatea serviciului stomatologic per ansamblu. Ajustarea resurselor existente la volumul serviciilor stomatologice prestate, implementarea metodelor și tehnologiilor moderne în conformitate cu nivelul de dezvoltare al științei au fost și rămân în continuare factori absolut necesari în activitatea cotidiană a instituțiilor stomatologice indiferent de forma de proprietate. [11]

În ultima perioadă, odată cu dezvoltarea societății în plan informațional, în contextul unei abordări moderne, se resimte necesitatea soluționării unui șir de probleme juridice, organizatorice și administrative, care ar permite echilibrarea stimulenților economici și a imperativelor etice de acces la asistența stomatologică calitativă. Apariția alternativei pentru stomatologia de stat, „în persoana stomatologiei private” a generat dezvoltarea unei concurențe constructive cu impact incontestabil asupra calității serviciilor prestate, fenomen menționat în diverse publicații ale autorilor autohtoni și de peste hotare. [3], [4], [5], [12], [13], [17]

Studiile efectuate anterior demonstrează că în perioada ultimilor ani în stomatologia autohtonă s-a petrecut o metamorfoză fulminantă a aspectului calitativ al serviciilor de profil, generată de implementarea cu pași giganți a tehnologiilor moderne, a instrumentariului și aparatajului avansat, având impact direct asupra calității tratamentului, profilaxiei și proteticii dentare [4], [12], [17]

Cele relatate confirmă că majoritatea specialiștilor stomatologi, în funcție de instituția unde activează, au acces diferit la tehnici și tehnologii performante, prioritatea aparținând instituțiilor private. Avantajul sectorului privat, atât în gestionarea politicii de prețuri la serviciile prestate, cât și în gestionarea resurselor economice disponibile, permite flexibilitatea și operativitatea accesului acestora la tehnologiile moderne. [13]

Odată cu implementarea asigurărilor obligatorii în medicină în anul 2004, statul și-a asumat responsabilități în asigurarea accesului populației la servicii de sănătate calitative, asigurând în acest sens o protecție financiară populației. În prezent, sistemul de asigurare obligatorie de asistență medicală cuprinde cca 78% din populație, iar circa 65% din resursele fondurilor asigurărilor obligatorii sunt surse bugetare alocate pentru categoriile de populație asigurate de către stat, astfel contribuind la o finanțare durabilă a instituțiilor medicale. Evident, această finanțare constituie un aport social substanțial în asigurarea accesului populației dezavantajate și vulnerabile la servicii stomatologice de urgență. [2]

Însă mijloacele financiare alocate anual din contul asigurărilor obligatorii de sănătate nu acoperă suficient volumul necesar de asistență medicală stomatologică, fiind direcționate exclusiv spre examenul profilactic al femeilor gravide, asistența medicală stomatologică copiilor până la 18 ani și stările de urgență stomatologică de profil chirurgical și terapeutic, nefiind contractate tehnologiile de performanță și tratamentele cu materiale moderne. [2], [16]

Evaluarea activității economico-financiare a instituțiilor de profil stomatologic din municipiul Chișinău (cu excepția celor pediatrice), demonstrează că rata volumului serviciilor acoperite din contul asigurărilor obligatorii de sănătate constituie cca 17-20% din bugetul global al acestor instituții, celelalte acumulări fiind în exclusivitate pe seama prestării serviciilor cu plată.

Acest principiu stă la baza activității și dezvoltării instituțiilor de profil stomatologic private, care activează după principiile economiei de piață și autogestunii totale. [11]

Prin urmare, devine relevant faptul că prosperarea instituției, ca parte componentă a serviciului stomatologic integral, este în dependență nemijlocită de sursele financiare care urmează a fi acumulate prin prestarea serviciilor de performanță și implementarea tehnologiilor moderne costisitoare și a materialelor utilizabile de ultimă generație. Rezultatul final al acestor constatări este calitatea și nivelul sporit a serviciului medical prestat, obiectivul de bază spre care tinde de fapt sistemul de sănătate din Republica Moldova și care este menționat în Strategia de dezvoltare a sistemului de sănătate pentru perioada 2008-2017. Or, doar prin implemenarea reformelor ce prevăd mobilizarea tuturor resurselor disponibile spre remanieri structurale bine echilibrate, poate fi atins scopul principal - sporirea eficienței și calitatății sistemului de sănătate. [14]

Rezultatele analizei publicațiilor la compartimentul dat și a opiniilor expuse de către diferiți autori permit a constata că asistența medicală stomatologică este o parte componentă indispensabilă a asistenței medicale specializate de ambulator și joacă un rol deosebit de important în asigurarea sănătății generale a populației, contribuind nemijlocit la consolidarea sistemului de sănătate din întreaga țară. Municipiul Chișinău, în virtutea specificului său administrativ, este un exemplu relevant în sensul organizării de asistența medicală de profil, iar serviciul stomatologic municipal, este unul complex, alcătuit dintr-o rețea de instituții medicale stomatologice cu diferite forme de proprietate. [8], [11], [12], [16]

După principiile de activitate economico-financiară, instituțiile de profil stomatologic din municipiul Chișinău, sunt divizate în:

- instituții stomatologice de stat pediatrice cu o finanțare integrală din contul asigurărilor obligatorii de sănătate;

- instituții stomatologice de stat pentru adulți ce activează după principiile autogestunii, cu finanțare parțial din contul asigurărilor obligatorii de sănătate și parțial din contul serviciilor contra plată,

- instituții stomatologice private care activează integral după principiile autogestunii și a economiei de piață (*nici o instituție medicală stomatologică privată nu este încadrată în sistemul de asigurări obligatorii în medicină*).

Analiza activității instituțiilor stomatologice de stat în condițiile asigurărilor obligatorii în medicină denotă faptul că implementarea asigurărilor a determinat apariția unei surse de finanțare durabile ce favorizează activitatea economico-financiară a instituțiilor de profil, deși insuficientă pentru activitatea ritmică și dezvoltarea continuă a acestora. [2], [16]

Evoluția resurselor financiare alocate de către Compania Națională de Asigurări În Medicină (CNAM) după principiul „per capita”, pentru necesitățile instituțiilor stomatologice este expusă în tabel. (Tab. 1)

**Tabelul 1. Tariful limită ”per capita” pentru asistență medicală stomatologică, Chișinău, 2005-2012**

<b>Anii de referință</b>	<b>Tariful limită „per capita” (lei)</b>
<b>2005</b>	<b>1,49</b>
<b>2006</b>	<b>1,50</b>
<b>2007</b>	<b>2,1</b>
<b>2008</b>	<b>3,0</b>
<b>2009</b>	<b>4,15</b>
<b>2010</b>	<b>5,12</b>
<b>2011</b>	<b>5,28</b>
<b>2012</b>	<b>7,48</b>

Deși cele relatate evidențiază o dinamică pozitivă urmare acumulărilor de fonduri în creștere de către CNAM, în funcție de creșterea economică în țară, chiar și tariful de 7,48 lei „per capita” este extrem de mic, neacoperind necesitățile stomatologice a unui pacient pe an. Conform datelor oficiale ale Organizației Mondiale a Sănătății, afecțiunile stomatologice fac parte din grupa maladiilor non-transmisibile și se află pe locul doi după răspândire după bolile aparatului digestiv, iar cu „carie dentară” sunt afectați cca 90% din populația de pe glob și necesită asistență medicală stomatologică. În această ordine de idei, conform standardelor internaționale și literaturii didactice de specialitate, se recomandă 2 vizite pe an la medicul stomatolog cu scop consultativ sau profilactic. [19]

Referindu-ne la „Catalogul tarifelor unice” pentru prestatorii de servicii medicale, aprobat de către Guvern în decembrie 2011 și recomandat spre aplicare de către Ministerul Sănătății, sinecostul unei consultații a medicului stomatolog este de 18.00 lei, ceea ce depășește cheltuielile preconizate pentru o persoană asigurată de cca 2,4 ori. Caracterul de stat în acordarea asistenței medicale este un principiu fundamental al ocrotirii sănătății și asistența stomatologică, ca parte componentă a acestui sistem, se încadrează cu mari speranțe în această formulă. Dar, activând la limita posibilităților economice în condițiile asigurărilor obligatorii de sănătate, devine inoportună procurarea serviciilor și consumabilelor la condițiile economiei de piață, în schimb prestand servicii medicale de profil în detrimentul economic al instituției. Această tendință devine alarmantă în ultimii ani și poate afecta securitatea economico-financiară a instituțiilor de stat de profil, ce ulterior inevitabil ar putea determina falimentul și dispariția serviciului stomatologic de stat ca entitate. [8], [9], [14], [17]

Astfel, pornind de la importanța menținerii serviciului stomatologic de stat în aspectul social al necesităților de profil ale populației, sunt necesare activități de reorganizare a acestei ramuri a medicinei specializate de ambulator, care să includă oferirea unor pârghii și condiții echitabile pentru dezvoltare continuă pe piața serviciilor stomatologice din țară.

### **Concluzii**

1. Asistența medicală stomatologică este o parte componentă indispensabilă a asistenței medicale specializate de ambulator și are un rol deosebit de important în asigurarea sănătății generale a populației.

2. Dezvoltarea unei concurențe constructive pe piața serviciilor stomatologice din țară, echilibrarea principiilor și condițiilor de activitate va avea un impact pozitiv asupra calității serviciilor, va favoriza implementarea tehnologiilor de performanță și apariția unei conlucrări multidimensionale cu sectorul privat în acest domeniu.

3. Mijloacele financiare alocate din contul asigurărilor obligatorii de asistență medicală pentru satisfacția necesităților populației cu servicii stomatologice nu acoperă suficient volumul de asistență medicală stomatologică necesară, serviciile și tehnologiile aplicate fiind limitate de prevederile Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.

4. În contextul realizării obiectivelor Politicii Naționale de Sănătate, privind consolidarea unui sistem de sănătate modern, axat pe implementarea standardelor internaționale de calitate și accesibilitatea echitabilă la servicii de sănătate, sunt imperios necesare intervenții în managementul serviciului stomatologic de stat, prin prisma reorientării acestuia pe principii economice fundamentale (rentabilitate, eficiență și eficacitate).

### **Bibliografie**

1. Asistența stomatologică în Republica Moldova la etapa actuală. Congresul II al stomatologilor. Teze. Chisinau, 1994.
2. Asigurarea obligatorie de asistență medicală. Compania Națională de Asigurări în Medicină. Chișinău, 2005.
3. Burlacu V., Etcu C., Tintiuc E. Aspecte medico-sociale și organizatorice ale asistenței stomatologice de stat în condițiile asigurărilor medicale obligatorii. Sanatate publica, economie și management în medicina, nr.1., Chisinau, 2007.

4. Brook R., McGlynn E., Cleary P. Measuring quality of care. *The New England Journal of Medicine*, 2006, no.335 (13).
5. 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 „N. Testemițanu”*, Chișinău, 1999.
6. Edinger S. The definitions of quality of care-measurement and applications to the clinical and public health laboratories. Boston, MA, American Public Health Association (APHA). Abstract, 1357, 128<sup>th</sup> Annual Meeting of the APHA, 12-16 november, 2008.
7. Galbur O. Resursele umane din sectorul medical privat din Republica Moldova, *Analele științifice ale USMF „Nicolae Testemițanu”*, Vol. 2, Chișinău, 2012.
8. Hotărîrea Guvernului nr.886 din 06.08.2007 cu privire la aprobarea Politicii Naționale de Sănătate, *Monitorul Oficial al R. Moldova*, nr.127-130/931 din 17.08.2007.
9. Hotărîrea Guvernului nr.1471 din 24.12.2007 cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008-2017, *Monitorul Oficial*, nr. 8-7/43 din 15.01.2008.
10. Legido-Quigley H., McKee M., *Divers of patient and professional mobility*. London, London School of Hygiene and Tropical Medicine, 2006.
11. Pancenco A., Realizările medicinei stomatologice urbane cu diferite forme de gestionare și perspectivele de dezvoltare. *Analele Științifice*, Ediția X, USMF “N. Testemițanu”, Chișinău, 2009.
12. Pancenco A. Unele aspecte de dezvoltare a serviciului stomatologic în municipiul Chișinău, *Ediție consacrată celui de-al XIII-lea Congres Național al ASRM*, Chișinău, 2006.
13. Pancenco A. Serviciile stomatologice prestate populației în condițiile structurilor medicale private urbane. *Teza de doctor în medicină*, Chișinău 2007.
14. *Strategia de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008-2017*. Guvernul Republicii Moldova, Chișinău, 2007.
15. Scerbatiuc D., Topala V., Oatu 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 stomatologie a USMF “N. Testemițanu”*, Chișinău, 1999.
16. Siminovici S. Aspecte manageriale ale serviciului stomatologic din R. Moldova în contextul asigurărilor obligatorii de asistență medicală. *Teza de master*. Chișinău, 2008.
17. Tintiuc D., *Prioritățile reformării sistemului de sănătate în R. Moldova*, Sănătatea populației și reformele asistenței medicale în R. Moldova. *Materialele Congresului II al specialiștilor în domeniul sănătății publice și managementului sanitar*, Chișinău, 1999.
18. Катанэ В.В., *Заболееваемость и нормативы потребности сельского населения Молдавской ССР в амбулаторно-поликлинической помощи по стоматологии*, Автореферат дисс. к.м.н., Кишинёв, 1974.
19. Боровский Е.В. *Терапевтическая стоматология*. Медицинское информационное агенство. Москва, 2006.