

OPINIA POPULAȚIEI PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR STOMATOLOGICE

Dumitru TINTIUC, Constantin EȚCO,
Elena TINTIUC, Anatolie PANCENCO
Universitatea de Stat de Medicină
și Farmacie Nicolae Testemițanu

Summary

The opinion of the population about the quality of the dental help

A special role in the perfection of the dental help, at different stages, belongs to the examination of the results of the populations' opinion. This official data of major importance can be used for the elaboration of measures oriented in assuring the materially-technical base of medical institutions; the practical application of effective forms of organization and financing of dental services; assuring the access of the population to qualitative medical services. In this work, are presented the analysis and results of the population's survey concerning the quality of dental assistance offered in state and private medical institutions.

Key words: dental help, quality of dental services, population's survey.

Резюме

Мнение населения о качестве стоматологической помощи

Важную роль в совершенствовании стоматологической помощи имеют результаты изучения мнения населения. Эти данные имеют большое значение и могут быть использованы в разработке мер по улучшению материально-технической базы медицинских учреждений, внедрению в практику эффективных форм организации и финансирования медицинских стоматологических услуг, по обеспечению доступности различных видов качественной медицинской помощи данного профиля. В работе приведены результаты анализа опроса населения о стоматологической помощи, оказанной в государственных и частных учреждениях.

Ключевые слова: стоматологическая помощь, качество стоматологических услуг, опрос населения.

Introducere

Modul sănătos de viață, influențat de condițiile social-economice concrete, în mare parte depinde de factorii comportamentali, psihologici, precum și de caracteristicile funcționale ale o

Organismului uman. Cu toate acestea, în ierarhia posibilităților sănătatea nu ocupă un loc de frunte în satisfacția necesităților individului ca personalitate, pentru o viață de valoare și interesantă.

Asistența medicală stomatologică de calitate se află permanent în vizorul societății medicale ca una dintre cele mai importante sarcini ale stomatologiei contemporane [1, 2, 3, 6, 7]. Calitatea provoacă cele mai multe confuzii în lumea afacerilor și a devenit un obiectiv principal în activitatea instituțiilor medicale de profil diferit. În condițiile actuale, baza pentru implementarea unui sistem de calitate în instituțiile medicale este claritatea și transparența deciziilor. La etapa funcționării instituțiilor medicale un rol deosebit îi revine managementului calității care asigură echilibrarea stimulentele economice, imperativelor etice ale adresabilității, precum și calitatea asistenței stomatologice acordate populației.

Scopul studiului constă în analiza rezultatelor sondajului de opinie a populației privind calitatea și volumul asistenței medicale stomatologice acordate în instituțiile de profil cu diferite forme de gestionare.

Material și metode

Prezentul studiu a fost efectuat prin metoda chestionarului pe un eșantion reprezentativ al populației care a beneficiat de servicii stomatologice de ambulatoriu în instituțiile medicale stomatologice de stat (controlate), precum și în cele private din zonele economico-geografice Nord, Centru, Sud și din mun. Chișinău, pe parcursul anilor 2007-2011.

Chestionarele au vizat mai multe fenomene: starea socioeconomică, motivația pentru adresarea la medicul-stomatolog, frecvența adresării, respectarea regulilor igienei cavității bucale, nivelul de satisfacție de serviciile stomatologice, nivelul dotării cu utilaj, tehnică și materiale etc. Anchetarea fiind anonimă, cu distribuirea aleatorie a respondenților, a fost realizată de interviuatori special instruiți.

Numărul de cazuri de observație ale eșantionului reprezentativ pentru studierea și analiza opiniei populației a fost proiectat prin folosirea formulei statistice propuse de Serenco A., 1982; Mureșanu P., 1989.

Rezultate și discuții

Orice om are dreptul să se bucure de o stare perfectă a cavității bucale, să beneficieze de informație despre metodele de profilaxie, diagnosticare și tratament, să apeleze și să obțină consultația unui

medic-stomatolog calificat. De aceea, satisfacția populației în urma acordării asistenței medicale stomatologice este o condiție obligatorie a sistemului de sănătate.

În condițiile noului sistem al asigurărilor obligatorii de asistență medicală, interesul pacientului pentru acordarea serviciilor stomatologice calitative devine prioritar. În acest context, evaluarea și managementul asistenței medicale stomatologice de calitate, în interesul fiecărui pacient, este un imperativ al timpului.

Rezultatele cercetării opiniei populației au evidențiat diferențe nesemnificative în aprecierea de către pacienți a nivelului de organizare a serviciului stomatologic în instituțiile de stat și în cele private (figura 1).

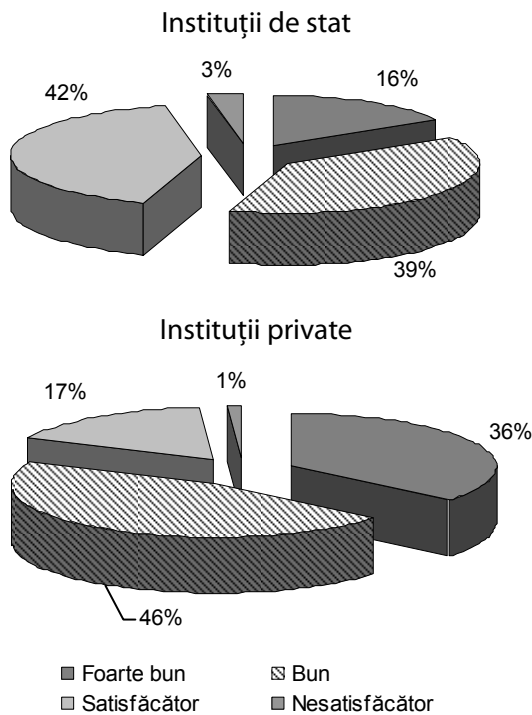


Fig. 1. Rezultatele opiniei populației privind nivelul de organizare a serviciului stomatologic, %.

Datele prezentate în figura 1 demonstrează că populația apreciază pozitiv serviciile stomatologice acordate în instituțiile de stat (satisfăcuți – 97,0%) și în instituțiile private (satisfăcuți – 99,0%).

Prezintă interes dreptul, posibilitatea și cauzele ce determină alegerea de către pacienți a prestatorului de servicii medicale stomatologice. Alegerea liberă a instituției medicale, conform rezultatelor sondajului opiniei populației, este determinată de mai mulți factori (figura 2).

Un rol important în aprecierea calității serviciilor medicale îl are determinarea de către pacienți a nivelului profesional al medicilor-stomatologi din instituțiile de stat și cele private (figura 3).

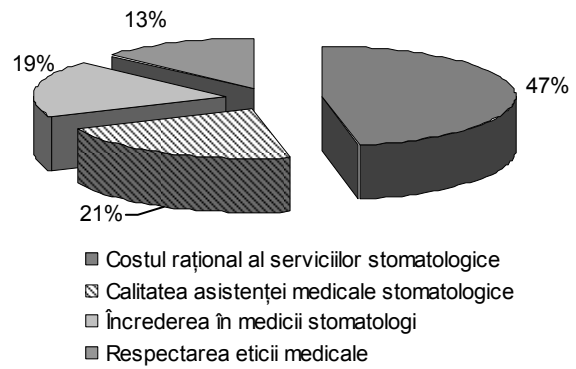


Fig. 2. Cauzele alegerii de către pacienți a instituției stomatologice de stat, %.

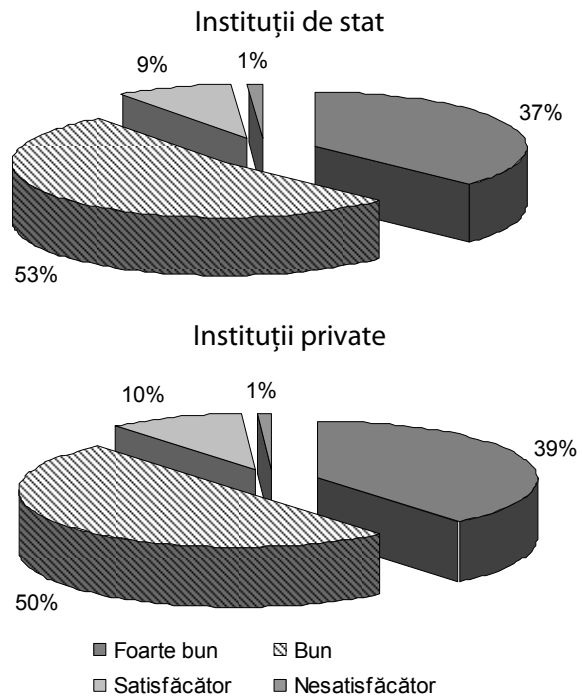


Fig. 3. Nivelul profesional al medicilor-stomatologi, %.

Conform rezultatelor din figura 3, atât în instituțiile de stat, cât și în cele private, majoritatea respondenților (99,9%) apreciază nivelul profesional al medicilor-stomatologi cu „foarte bun”, „bun” și „satisfăcător”.

Aprecierea pozitivă de către pacienți a calității serviciilor stomatologice din structurile medicale de stat și cele private a fost determinată de următoarele opinii:

- Majoritatea respondenților (60,5%) apreciază nivelul profesional al medicilor-stomatologi ca „foarte bun” și „bun”.
- În circa 99,1% cazuri, respondenții apreciază calitatea asistenței stomatologice acordate în instituțiile private și cele de stat ca „foarte bună”, „bună” și „satisfăcătoare”.
- Conform rezultatelor sondajului de opinie a populației, serviciile stomatologice acordate

au o influență benefică (91,3 % cazuri) asupra sănătății dento-orale a pacienților.

- Aproape 90,0% din respondenți acceptă acordarea asistenței stomatologice în instituțiile de stat și 92,0% – în instituțiile private.
- Circa 70,0% din respondenți apreciază gradul de pregătire profesională a lucrătorilor medicali din instituțiile stomatologice de stat și din cele private ca „foarte bun” și „bun”.

Concluzii

1. În domeniul stomatologiei sunt prioritare implementarea metodelor eficiente de profilaxie a maladiilor, informarea populației referitor la igiena cavității bucale, micșorarea morbidității stomatologice, raționalizarea managementului financiar.
2. Rezultatele sondajului de opinie a populației au permis evidențierea factorilor care provoacă afecțiunile stomatologice: neadresarea la timp la medicul-stomatolog (33,6%), abuzul de dulciuri (28,6%), folosirea apei necalitative (15,4%), lipsa periajului dentar regulat (13,5%) și fumatul regulat (8,9%).
3. Morbiditatea prin afecțiuni stomatologice la pacienții care au solicitat asistență în structurile private se remarcă prin predominarea diferitelor forme de carie dentară și a complicațiilor lor (98,7%).
4. Conform rezultatelor obținute, calitatea asistenței stomatologice în structurile private a fost apreciată pozitiv de către 97,2% respondenți și în instituțiile de stat – de 99,0%.
5. Atât asistența stomatologică dirijată, cât și cea privată depun un efort maxim în acordarea serviciilor profesionale de ambulatoriu și în promovarea unui management adecvat cerințelor și posibilităților populației în condițiile asigurărilor obligatorii de asistență medicală.

6. În condițiile asigurărilor medicale obligatorii, este important de a menține și a dezvolta asistența stomatologică de stat (dirijată), orientată prioritar spre asigurarea accesului la serviciile stomatologice de ambulatoriu al persoanelor asigurate, al păturilor social-vulnerabile, precum și al persoanelor vârstnice.

Bibliografie

1. Amariei C., *Introducere în managementul stomatologic*, București, Editura Viața medicală românească, 1998, 163 p.
2. Căraș E., *Evaluarea gradului de satisfacție a pacientului – indicator de monitorizare a calității serviciilor stomatologice*, în Tehnici și metode în medicina stomatologică, Iași, 1999, p. 203-214.
3. Căraș 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 emdical stomatological services: decisional objective in qualitz management*, in 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., *Managementul asistenței stomatologice de ambulatoriu*, Chișinău, 2009, 180 p.
8. Алимский А. В. *Оценка стоимости условной единицы трудоемкости в стоматологии*, в Стоматология, 1996, № 1, с. 66-67.
9. Давыдова С. В., Мирсаева Ф. З., Шарафутдинова Н. Х., *Качество организации оказания стоматологической помощи в лечебно-профилактических учреждениях различной формы собственности с точки зрения медицинских работников*, в Russian journal of Dentistry, 2007, № 5, с. 38-40.

Prezentat la 14.12.2011