

SERVICIILE DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ PRIMARĂ ÎN OPINIA BENEFICIARILOR

Natalia Zarbailov, dr.șt.med., Master SP., conferențiar universitar
Tatiana Clipa, studentă

Mihail Ciocanu, dr.hab.șt.med., conferențiar universitar
Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”
e-mail: natalia.zarbailov@usmf.md, tel.: 069481481

Rezumat

Aprecierea satisfacției beneficiarilor constituie un aspect esențial în optimizarea calității procesului medical și unul din rezultatele dorite ale acestui proces. Analiza așteptărilor beneficiarilor ar trebui să fie obligatorie pentru planificarea, îmbunătățirea și dirijarea procesului medical. Factorul indispensabil care determină satisfacția pacienților de servicii medicale este direct proporțional influențat de personalul medical care prestează servicii medicale.

A fost condus un studiu calitativ în scopul obținerii opiniilor beneficiarilor despre servicii medicale primare. Ancheta pacienților cu boli cronice spitalizați la Spitalul Clinic Republican în perioada februarie-martie 2017 a fost realizată în baza chestionarului dezvoltat de autori.

Rezultatele studiului au pus în evidență factorii care sunt priviți negativ de către beneficiari în cadrul serviciilor de asistență medicală primară (timp de așteptare mare, informarea insuficientă despre drepturi și cu privire la problema medicală) și factorii ce influențează pozitiv opiniile pacienților despre serviciile prestate (folosirea adecvată a deprinderilor de comunicare, inclusiv non-verbală de către personalul medical). Aprofundarea pentru cunoașterea opiniei beneficiarilor este o sursă potențială slab utilizată pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale.

Cuvinte-cheie: asistența medicală primară, beneficiari, opinie.

Summary

BENEFICIARIES' OPINION ABOUT PRIMARY HEALTH CARE

Assessing client satisfaction is essential in optimizing the quality of healthcare and one of the desired outcomes of the process. Analysis of the beneficiaries' expectations should be mandatory for planning, improving and managing medical process. Indispensable factor determining patient satisfaction is directly proportional influenced by medical personnel providing medical services.

It was conducted a qualitative study to obtain opinions of primary care beneficiaries about services provided. Interview of chronic patients hospitalized at the National Clinical Hospital during February-March 2017 was conducted based on a questionnaire developed by the authors.

Study results revealed factors that are viewed negatively by beneficiaries in the services of primary health care (long waiting time, insufficient information about rights and about the medical problem), and factors influencing positive patient views about services (using adequate communication skills including nonverbal by medical personnel). Deepening the knowledge of beneficiaries' opinion is a potential source with limited current use for improving quality of care.

Key words: primary health care, beneficiaries, opinion.

Резюме

МНЕНИЕ БЕНЕФИЦИАРИЕВ О ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ,

Оценка удовлетворенности клиентов имеет важное значение для оптимизации качества медицинской помощи и является одним из желаемых результатов. Анализ ожиданий должен быть обязательным для планирования, совершенствования и управления медицинским процессом. Непременный фактор, определяющий удовлетворенность пациентов медицинской помощью, прямо пропорционально зависит от медицинского персонала, оказывающего медицинские услуги.

Было проведено качественное исследование, для изучения мнения бенефициариев о первичной медицинской помощи. Интервью с хроническими больными, находящимися в Республиканской клинической больнице в феврале-марте 2017 года, было проведено с помощью вопросника, разработанного авторами.

Результаты исследования выявили факторы, которые оцениваются негативно бенефициариями в отношении услуг первичной медико-санитарной помощи (длительное время ожидания, недостаточная информированность о правах и о медицинской проблеме) и факторы, влияющие положительно на мнения пациентов об услугах (использование адекватных навыков коммуникации, в том числе невербальных, медицинским персоналом). Пополнение знаний о мнении бенефициариев является потенциальным источником информации, который недостаточно используется для улучшения качества медицинской помощи.

Ключевые слова: первичная медико-санитарная помощь, бенефициары, мнения.

Introducere. Asistența medicală primară (AMP) reprezintă elementul esențial în sistemul sănătății publice, integrează științele biologice, clinice și comportamentale. AMP constituie o specialitate tânără, cu un cadru larg de activitate, demonstrând în timp proprietatea de a se adapta la condițiile nou create, răspândindu-și spectrul serviciilor asupra individului în oricare din condițiile de sănătate și de boală, indiferent de vârstă, gen, patologie, religie și poziție socială [1, 2].

Asistența medicală primară este responsabilă de principalele probleme de sănătate ale comunității, prin serviciile de promovarea, prevenție, curative, de suport și reabilitare. În multe țări la baza asistenței medicale primare stă medicina de familie, care este o specialitate multidisciplinară și are rolul principal în ocrotirea sănătății populației. În timp este demonstrat faptul că specialitățile de profil nu pot soluționa toate problemele medicale curente ale populației, medicina de familie fiind singura capabilă să compenseze deficiențele procesului de specializare. De asemenea se efectuează suportul fiecărui membru al familiei pentru alegerea celei mai bune decizii pentru sănătatea lor. Acestea conțin îndrumări în promovarea sănătății, în înțelegerea diagnosticului și tratamentului în cazurile episodice, precum și afecțiuni cronice și reabilitare [3, 4]. Din acest motiv sistemele de sănătate moderne caută să îmbine activitatea specialiștilor de profil cu activitatea medicilor de familie [5].

Aprecierea satisfacției pacientului constituie un aspect esențial în optimizarea calității procesului medical și unul din rezultatele dorite ale acestui proces. Scoaterea în evidență a informațiilor cu privire la satisfacția pacientului ar trebui să fie obligatorie pentru aprecierea calitativă și pentru planificarea, îmbunătățirea și dirijarea procesului medical. Factorul indispensabil care determină satisfacția consumatorilor de servicii medicale este direct proporțional influențat de personalul medical. Analiza așteptărilor utilizatorilor este scopul substanțial pentru furnizorii de servicii medicale, iar indicarea cauzelor care contribuie la satisfacție față de un furnizor de servicii medicale direcționează spre scăderea reținerilor și incertitudinilor pacienților și la formarea posibilităților de loialitate a acestora, astfel încât satisfacția pacienților duce la îndeplinirea conștiincios a indicațiilor date de către medicul de familie, incluzând schema de tratament și recomandări [6-8].

În articolul de față sunt prezentate rezultatele studiului de evaluare a opiniilor beneficiarilor cu privire la serviciile de asistență medicală primară prestate de către medicul de familie.

Material și metode. A fost condus un studiu calitativ în scopul obținerii opiniilor beneficiarilor despre servicii medicale primare. Pentru a asigura diversitatea beneficiarilor serviciilor de asistență medicală primară în studiu au fost implicați pacienții cu boli cronice spitalizați la Spitalul Clinic Republican în perioada februarie-martie 2017. Pacienții-participanți la studiu au fost din șase secții: 10 persoane din reumatologie, 19 persoane din endocrinologie, 10 persoane din nefrologie, 11 persoane din artrologie, 14 persoane din gastrologie, 11 persoane din hepatologie, total 75 de pacienți.

Anchetarea a fost realizată cu ajutorul chestionarului elaborat de autori. Chestionarul este compus din cinci compartimente principale: I. Date generale; II. Gradul de informare a beneficiarilor despre serviciile prestate în cadrul asistenței medicale primare; III. Atitudinea și comportamentul personalului medical pentru stabilirea unui diagnostic rapid și corect; IV. Procesul de comunicare efectuat de medicul de familie; V. Așteptările pacienților cu privire la serviciile de asistență medicală primară. Pacienții au fost selectați nerandomizat în secțiile cu profil terapeutic în baza acordului informat verbal și altor criterii de includere în studiu.

Rezultate. În studiu au fost total invitați 168 pacienți, acordul a fost primit de la 81 de pacienți însă 6 pacienți au fost excluși din motiv că starea de sănătate nu a permis să răspundă la întrebări și au fost completate și analizate 75 de chestionare.

Conform structurii eșantionului după gen, din numărul total de respondenți incluși în studiu 71% (53 de persoane) au fost de gen feminin. Vârsta respondenților a variat între 18 și 82 de ani, vârsta medie fiind de 53 ani. Conform grupelor de vârstă pacienții s-au repartizat în felul următor: 18-30 ani – 7%, 31-40 ani – 11%, 41-50 ani – 20%, 51-60 ani – 36%, 61-70 ani – 17%, 71-82 ani – 9%. Așadar, aproape două treimi de respondenți au avut vârsta peste 50 de ani. Analiza conform locului de reședință a arătat că 29 de respondenți (39%) sunt din regiunea de Nord, 28 (37%) – din regiunea de Centru și 18 (24%) de respondenți sunt din regiunea de Sud. Conform datelor studiului, 58 (77%) din respondenți dispun de asigurare medicală gratuită de stat, 15 (20%) de respondenți au asigurare medicală prin contribuții lunare, iar 2 (3%) beneficiari și-au procurat asigurarea medicală pe cont propriu. Privitor la nivelul de studii a respondenților s-a apreciat că au studii superioare 11 din respondenți (15%), 44 din respondenți au studii medii (58%) și studii primare au 20 din respondenți (27%).

La întrebarea despre aprecierea stării de sănă-

tate beneficiarii au relatat următoarele: 1 respondent a apreciat starea de sănătate ca foarte bună (2%), 23 de respondenți – ca fiind bună (30%), 38 de respondenți – satisfăcătoare (50%), 10 respondenți (13%) - nesatisfăcătoare, 4 respondenți (5%) – precară. Adresarea la medicul de familie este în corelație directă cu forma bolii, astfel am determinat că 57 de beneficiari solicită frecvent serviciile medicale primare (76%), 17 beneficiari se adresează rar (23%), doar 1 persoana a afirmat că s-a adresat o dată (1%). Deci remarcăm că pacienții cu patologie cronică mai frecvent se adresează la medicul de familie decât cei cu patologii acute și subacute. Odată cu înaintarea în vârstă crește frecvența solicitărilor drept rezultat al evoluției gravității bolii.

Conform studiului realizat s-a depistat că gradul de informare despre serviciile medicale de urgență a fost următorul: 57 de persoane cunosc despre asistența medicală a afecțiunilor acute în stare de urgență (76%), 46 de persoane cunosc despre asistența medicală a afecțiunilor acute cu evoluție stabilă (61%), 69 de persoane cunosc despre asistența medicală în acutizarea afecțiunilor cronice (92%), 63 de persoane cunosc despre asistența medicală în cazuri episodice (84%). Cu privire la gradul de informare a beneficiarilor cu referire la serviciile preventive s-a depistat că 73 de persoane știu despre promovarea modului sănătos de viață (97%), 59 de persoane știu despre serviciul de imunizare (79%), 36 de persoane știu despre testele de screening (48%), 71 de persoane știu despre controalele medicale profilactice și de supraveghere (95%).

După reprezentarea gradului de informare cu privire la serviciile curative prestate de asistența medicală, observăm că 67 de beneficiari sunt la curent cu posibilitatea de tratament în cabinete de procedură în staționar de zi/la domiciliu (89%), 68 de beneficiari știu despre monitorizarea tratamentului și evoluția stării de sănătate a bolnavilor cronici (91%), 74 de beneficiari sunt la curent despre trimiterea la investigații (99%), 75 de beneficiari sunt la curent despre trimiterea pacientului către specialiștii de profil (100%), 41 de beneficiari sunt la curent despre serviciu de reabilitare (55%).

În cadrul centrului de sănătate conform datelor de la beneficiari intervievați sunt afișate următoarele informații utile: 70 de persoane afirmă prezența panoului de informare (93%), 45 de persoane au spus despre afișarea drepturilor pacienților (60%), 38 de persoane afirmă despre existența informației cu privire la Programul Unic de Asigurări Obligatorie în Medicină (51%), 72 de persoane afirmă prezența broșurilor informative despre patologii frecvent întâlnite

(96%) și 75 de persoane au afirmat prezența planului de evacuare în caz de incendiu însoțit de indicatoare de securitate (100%).

Referitor la informarea beneficiarilor despre drepturile în cadrul asigurării obligatorii realizate de medicul de familie, 26 de beneficiari au răspuns afirmativ (35%), inclusiv 12 persoane au menționat că li s-a adus la cunoștință despre investigații și medicamente (46%), 14 de persoane au specificat ca li s-a vorbit în linii generale (54%). Dar au fost 49 de persoane care au afirmat că nu li s-a adus la cunoștință despre drepturile în cadrul asigurării obligatorii (65%).

În privința condiției că pentru a îmbunătăți și menține starea de sănătate, medicul de familie trebuie să ofere recomandări, au fost expuse următoarele opinii: 59 de persoane au răspuns afirmativ cu privire la informarea despre promovarea sănătății (79%). Dintre cei care au răspuns afirmativ, 52 de persoane au menționat că s-a comunicat despre dietă (88%), 33 de persoane - despre exerciții fizice (56%), 25 de persoane despre controlul medical (42%). Iar 16 de persoane au zis ca nu li s-a adus la cunoștință informație cu privire la îmbunătățirea și menținerea sănătății (21%).

Pentru a beneficia de serviciile asistenței medicale primare pacienții trebuie să fie programați, modul de programare variază în dependență de localitate și posibilitățile centrului de sănătate, în așa fel participanții la studiu au declarat că 54 de persoane s-au adresat la registratură (72%), 52 de persoane au posibilitatea de programare la telefon (69%), 34 de persoane pot să solicite programarea de persoana a treia (45%), o persoană a utilizat internetul (1%), 19 persoane au afirmat că nu există programare și merg direct la medicul de familie așteptând ore în șir până sunt consultați (25%).

În urma corelației repartizării teritoriale și timpului de așteptare înainte de a fi primit la consultație, am observat că în toate regiunile țării au fost persoane care au așteptat mai mult de o oră până a fi consultate (40%). Ceea ce privește beneficiarii din regiunea de Sud, toți au afirmat că au așteptat o oră și mai mult până a intra la consultație la medic de familie, comparativ cu cei din regiunile Centru și Nord care au arătat variații mai mare a răspunsurilor.

Modul de ascultare a solicitărilor de către medicul de familie în opinia beneficiarilor a variat, și anume 5 beneficiari au spus că sunt foarte mulțumiți (7%), 35 de beneficiari au afirmat că sunt mulțumiți (47%), 21 de beneficiari erau satisfăcuți (21%) și nemulțumiți erau 14 beneficiari (19%). Drept elemente cheie pozitive pentru pacienți au fost: ascultați atent

- 57 de beneficiari (76%), 51 de beneficiari nu au fost întreruși în timpul consultației (68%), au fost obținute explicații la întrebările suplimentare la 26 de beneficiari (35%). Au fost și beneficiari care s-au expus despre momente negative: în timpul consultației nu au fost ascultați atent 14 beneficiari (19%), erau întreruși din relatarea problemei 16 beneficiari (21%), nu au primit explicații la întrebări 18 beneficiari (24%).

În studiul realizat am apreciat gradul de informare privind diagnosticul formulat de medicul de familie cu următorul rezultat: 49 de persoane au fost informați (65%), dintre care 26 au înțeles bine informația prezentată (35%), 21 de persoane parțial au înțeles (28%), 2 persoane nu au înțeles informația oferită (2%). Nu au fost informați despre diagnosticul 26 de persoane (35%).

La întrebarea, dacă au fost informate privind tratamentul de către medicul de familie, 55 de persoane au răspuns afirmativ (73%), bine au înțeles 26 de persoane (35%), parțial 26 de persoane (35%), nu au înțeles 3 persoane (3%). Douăzeci de persoane nu au fost informate despre tratament (27%).

Informația generală despre medicamentele compensate de la medicul de familie au obținut 51 de persoane (68%), dintre aceștia 50 de beneficiari au fost anunțați anume care sunt medicamentele compensate (98%), despre modul de administrare au fost anunțați 23 de beneficiari (45%). Au răspuns negativ 24 de persoane (32%).

În opinia beneficiarilor nivelul foarte înalt de profesionalism posedă 10 medici (13%), nivelul înalt 23 de medici (31%) și satisfăcător 29 de medici (39%), 49 de persoane argumentând că au fost examinați iar 44 au relatat că medici de familie la care sunt înregistrați sunt competenți (59%). Nivelul nesatisfăcător de profesionalism posedă 12 medici (16%) și 1 medic de familie este slab pregătit din punct de vedere profesional (1%), argumentând 24 de persoane că nu au fost examinați (32%) și 22 de persoane au afirmat despre lipsa de competența a medicului de familie (29%).

Pentru formarea unei relații medic-pacient de durată, comunicarea este veriga de bază, limbajul și maniera aplicată în consultație. Conform relatărilor beneficiarilor, 64 de medici au vorbit liniștit (41%), 11 medici au discutat cu ton ridicat (7%), dintre care 8 medici au vorbit brutal (5%). Au explicat clar 51 de medici (32%), cu terminologia predominant medicală au explicat 24 de medici (15%).

La întrebarea, dacă în timpul consultației pentru a ajuta pacientul în relatarea problemei medicul de familie trebuie să mențină discuția, 27 de pacienți

au răspuns că au fost încurajați (36%), 18 pacienți au fost rugați să continue (24%) și 30 de pacienți nu au fost încurajați de medicul de familie pe parcursul consultului medical (40%).

Evaluarea gradului de satisfacție în general de serviciile medicale primare în corelație cu profesionalismul au permis să constatăm: satisfacție foarte bună au beneficiarii la care medicii au gradul de profesionalism foarte înalt (12%), înalt (23%), satisfăcător (25%), satisfacția bună de la serviciile prestate de centrul de sănătate au persoanele la care medicul de familie deține grad de profesionalism înalt (5%), satisfăcător (11%), nesatisfăcător (4%), satisfacția rea au afirmat beneficiarii care au apreciat gradul profesionalismului înalt a medicilor de familie (3%), satisfăcător (3%), nesatisfăcător (7%).

Discuții și concluzii. Faptul că se aflau în spital nu a influențat opinia beneficiarilor intervievați cu privire la propria stare de sănătate, jumătate din respondenți consideră sănătatea sa satisfăcătoare și unul din patru - bună. Totodată trei din patru beneficiari solicită frecvent consultațiile medicului de familie, menționând că programare nu există în 25 % dintre Centrele de Sănătate la care se adresează. Probabil lipsa programării poate explica timpul lung de așteptare a consultației medicale raportat de mai mulți pacienți din diferite regiuni ale țării.

Atitudinea și comportamentul personalului medical în cadrul centrului de sănătate începând cu organizarea fluxului de pacienți în viziunea beneficiarilor formează impresia generală de serviciile asistenței medicale primare. În cadrul consultației medicale prestate de medicul de familie beneficiarii așteaptă informații cu privire la diagnostic, tratament, medicamente compensate. Comentariile beneficiarilor clar indică insatisfacția acestor cu privire la serviciul primit atunci când este cazul: „medicul de familie nu a spus de diagnostic, m-a anunțat medicul specialist”, „a scris rețetele, li-a pus în cartelă și mi-a spus să merg la asistenta medicală”, „îmi spune de medicamente cum să administrez, care sunt compensate am aflat de la farmacie”. Din răspunsurile beneficiarilor am observat că unii medici de familie finisează consultația fără a lua în considerare scopul vizitei și așteptările beneficiarilor, contribuind la creșterea gradului de insatisfacție. Cât mai informați sunt beneficiarii despre serviciile prestate în cadrul asistenței medicale primare cu atât consultația medicală este mai focusată pe nevoile și așteptările acestora și creează sentimentul de satisfacție la beneficiar.

Comunicarea eficace are la baza respectarea tuturor etapelor și abilităților de comunicare ne-

cesare în cadrul consultației medicale. Următoarele momente negative cum ar fi limbajul medical predominant, tonul ridicat, poziția corpului care nu exprimă interes, expresia feței indiferentă și lipsa încurajării în timpul exprimării problemei contribuie la insatisfacția beneficiarilor de serviciile asistenței medicale primare. Analizând răspunsurile beneficiarilor am identificat și factorii pozitivi de comunicare nonverbală care indică în opinia beneficiarilor un medic profesionist: interes față de problemă (30%); zâmbește uneori (28%); expresia feței serioasă (23%); expresia feței binevoitoare (18%); expresia feței veselă (12%). Efect opus se observă când medicul demonstrează lipsa interesului față de problemă (13%), este indiferent, prea serios sau nu zâmbește (27%).

Sondajul efectuat ne permite să facem concluzia că potențialul mare de sporire a calității serviciilor de asistență medicală primară este ascuns încă pentru mulți manageri, opinia beneficiarilor fiind în vizorul acestor deseori doar cu ocazia plângerilor. Interviurile și anchetarea beneficiarilor privind serviciile medicale cu accentul la calitatea și îmbunătățirea acestor trebuie să devină o rutină și un indicator al serviciilor orientate cât pe individ, atât și pe comunitatea întregă.

Bibliografie

1. Nemerenco A., Implementarea metodelor manageriale contemporane în activitatea instituțiilor de asistență medicală primară și a medicului de familie. Recomandări practice. Chișinău 2010, 40 p. .
2. Tintiuc D, Grossu I. Sanatate publică și management, Chisinau, 2007, 381 p.
3. Curocichin Gh.:Congresul II Medicilor de familie dinRepublica Moldova. Medicina de familie. Aspecte Clinice, educationale si de management (publicații) 25-26 octombrie,2006, Chișinău, p.14.
4. Ețco C, Buta G, *Apresiasi serviciului asistenței medicale primare din municipiul Chișinău prin prisma calității serviciilor acordate*. Curierul Medical, 2012, nr. 3, p.173-177.
5. Restian A, Bazele medicinei de familie, București, 2001, vol. 1 p.19-29.
6. Chihai J, Rotundu D. Raport: Evaluarea Serviciului de Asistență Medicală Primară din Republica Moldova prin perspectiva integrării serviciilor de sănătate mintală în medicina primară 30 noiembrie 2012, p. 3.
7. Ciocanu M. et al. *Rezultatele sondajului de opinie privind calitatea serviciilor medicale, raportate la riscuri*. Sănătate Publică și Management în Medicină, 2007, nr.1, p. 4 – 8.
8. Savin V. Unele aspecte ale reorganizării ale asistenței medicale în municipiul Chișinău. În: Anale științifice ale USMF „Nicolae Testemițanu” din Republica Moldova, 2011, ediția II, vol. II, p. 43 – 47.