

EVALUAREA NIVELULUI DE RESPECTARE A DREPTURILOR PACIENȚILOR ÎN ASISTENȚA STOMATOLOGICĂ

Rezumat

Cercetarea științifică inițiată pe care această lucrare a ocazionat-o este determinată de constatarea unei situații relativ favorabile în asistența stomatologică din Republica Moldova în ceea ce privește respectarea drepturilor fundamentale ale omului, în general și ale pacientului în particular în asistența stomatologică. Studiul analizează serviciile medicale stomatologice în cadrul clinicilor stomatologice — ca parte componentă a sistemului de sănătate publică din Republica Moldova. În acest context, se pune în evidență, pe de o parte, semnificația pe care calitatea, echitatea și accesibilitatea serviciilor o au asupra stării de sănătate a pacientului, iar pe de altă parte, nivelul de profesionalism și respectare de către medicii stomatologi a drepturilor fundamentale ale omului, în particular ale pacientului. A fost aplicată metoda sociologică (Chestionarul, Focus-grup și Brain-storming) la medicii-specialiști și pacienții din instituțiile stomatologice, pentru a stabili modul de respectare a drepturilor fundamentale ale omului, și în particular ale pacientului, în perioada ianuarie 2016—aprilie 2016.

Cuvinte-cheie: Drepturile pacienților, respectarea drepturilor pacienților.

Summary

ASSESSMENT OF THE LEVEL OF INFRINGEMENT OF PATIENTS RIGHTS IN DENTAL CARE SYSTEM

Scientific research that initiated this work gave rise to a findings which were determined by a relatively favorable situation in dental care of the Republic of Moldova in respecting of fundamental human rights in general and particularly in the field of patient's dental care. The study analyzes the in dental clinics — as a part of the public health system in the Republic of Moldova. In this context, on the one hand, meanings that the quality, equity and affordability have influence on the health of the patient, and on the other hand, the same the level of professionalism and respect by dentists of fundamental human rights. It was applied sociological method (questionnaires, focus-group and Brain-storming), specialists and patients in dental institutions to determine the observance of fundamental human rights, in particular the patient during January 2016- April 2016.

Key words: patient rights, respect of patients' rights.

Introducere

Relația dintre medici și pacienți, elementul central al practicii medicale, precum și a acestora cu societatea, a suferit modificări esențiale, în acord cu schimbările culturale și socio-economice contemporane. Tendința principală a teoriilor moderne despre calitatea serviciilor medicale este reprezentată de supremația consumatorului, a beneficiarului, deci a pacientului, în final. Creșterea cunoașterii asupra sănătății și bolii, consecință a ramificării fluxului informațional prin mass-media, este asociată cu tendința pacienților de a solicita explicații medicului în privința tratamentului. Medicii, alături de alte persoane și instituții care acordă servicii de îngrijiri de sănătate, au o responsabilitate individuală pentru a cunoaște și a respecta autonomia și drepturile pacienților/beneficiarilor [2,3].

În condițiile zilelor de astăzi, când medicina a devenit una foarte tehnologizată, fragmentată în specialități înguste și pragmatizată până la maximum, a apărut necesitatea formării unui nou sistem etico-normativ și valoric care ar fi un mecanism eficient în restructurarea democratică a societății noastre [1].

Dincolo de unele fenomene sociale (analfabetismul beneficiarilor, instabilitatea economiei naționale, sărăcia etc.), o mare parte a populației din Republica Mol-

Elena Stepco,
conferențiar universitar

Catedra Chirurgie OMF
pediatrică, pedodonție
și ortodonție USMF
„Nicolae Testemițanu“

Oleg Lozan,
profesor universitar

Școala de Management
în Sănătate Publică
USMF „Nicolae
Testemițanu“

Ion Lupan,
profesor universitar

Catedra Chirurgie OMF
pediatrică, pedodonție
și ortodonție USMF
„Nicolae Testemițanu“

dova nu a fost educată și familiarizată cu elementele comportamentului normativ-legislativ a beneficiarului/pacientului și nu dispune de o elementară cultură juridică, inclusiv în contextul beneficierii de anumite servicii stomatologice.

Centrul pentru Drepturile Omului din Moldova, în raportul „Respectarea drepturilor omului în Republica Moldova“ în anul 2014 declară că la acest subiect Republica Moldova are anumite restanțe. Pe lângă neasigurarea deplină a drepturilor omului în sistemul serviciilor de sănătate potrivit Legii cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului nr. 263 din 27.10.2005, s-a constatat implementarea defectuoasă a acestei legi la capitolul „Protecția extrajudiciară a drepturilor pacientului“ [4,5].

Obligația profesională de bază a stomatologului este acordarea asistenței competente, calitative și la momentul oportun pacienților, determinată de norme juridice, standarde și de aptitudinea profesionistă în scopul ameliorării sănătății societății, precum și respectarea drepturilor fundamentale ale omului.

Acest sistem de reguli, care formează anumite limite etico-normative și valorice, urmează a fi bine conturate, în vederea creării unui mecanism eficient în restructurarea democratică a societății.

Necesitatea elaborării acestor norme reiese și din faptul că odată cu aprobarea unor noi acte legislative cum ar fi Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, Legea cu privire la exercitarea profesiei de medic și elaborarea mecanismelor de implementare a acestora, se prezintă drept o necesitate actuală revizuirea interpretării unor astfel de categorii ale eticii medicale ca confidențialitatea, consimțământul pacientului, dreptul la informare, autonomie, libera alegere etc, în contextul activității medicale din Republica Moldova [1].

În condițiile sporirii numărului de obiecții și acțiuni în judecată din partea pacienților nesatisfăcuți de calitatea serviciilor, medicii trebuie să acorde o deosebită atenție acțiunilor întreprinse. Doar controlul riguros asupra acțiunilor proprii îi poate permite medicului să evite tragerea la răspundere în legătură cu eventualele neajunsuri în activitate. Îmbunătățirea profesionalismului și responsabilității, crearea condițiilor și respectarea tuturor regulilor de acordare a asistenței medicale pot contribui la prevenirea greșelilor. Totodată, utilizarea standardelor de tratament, formarea medicală continuă, nivelul înalt al cunoștințelor în domeniul legislației sanitare, corecta perfectare a documentației medicale, respectarea drepturilor pacientului, inclusiv la informare, obținerea consimțământului informat al pacientului și comunicarea îmbunătățită cu acesta sunt mijloace care vor diminua esențial cazurile de malpraxis și de învinuire a personalului medical[2].

Scopul studiului este cercetarea multidimensională a drepturilor omului, în particular ale pacientului, în raport cu activitatea medicilor stomatologi din cadrul clinicilor stomatologice și elaborarea unor

recomandări pentru îmbunătățirea managementului instituțiilor stomatologice în vederea respectării drepturilor omului.

A fost aplicată metoda sociologică (Chestionarul, Focus-grup și Brain-storming) la medici-specialiști și pacienți din instituțiile stomatologice, pentru a stabili modul de respectare a drepturilor fundamentale ale omului, și în particular ale pacientului.

Pentru cercetarea și probarea ipotezelor de lucru pe care le-am propus am folosit ancheta sociologică, iar ca tehnică de cercetare în cadrul anchetei am folosit tehnica interviului de grup (Focus-grup) pentru a determina calitatea serviciilor stomatologice prin prizma respectării drepturilor omului și chestionarul de opinie pentru a înțelege modul în care sunt resimțite de către subiecții investigați acțiunile autorităților statului, în general și a administrației instituțiilor medicale în particular, respectarea drepturilor lor fundamentale. Tehnica interviului de grup ne-a ajutat și la elaborarea chestionarului de opinie semistructurat pe care l-am aplicat în vederea analizei frecvenței, în verificarea ipotezelor și în analiza corelațiilor relevante pentru tema noastră de cercetare. Datele astfel obținute au permis identificarea principalelor categorii de factori de risc în nerespectarea drepturilor omului sau în ceea ce privește abuzul pe acest segment. În cadrul chestionarului, am expus o *evaluare referitoare la respectarea* a 12 drepturi și libertăți ale pacientului.

Material și metode

Volumul eșantionului reprezentativ a fost de 207 de beneficiarii, totodată s-au luat în

calcul 10% de pacienți cu determinanți sociali /sau erori în eșantionare. Astfel, volumul necesar al eșantionului a constituit 210 de pacienți, care au apelat la asistența stomatologică din cadrul clinicilor stomatologice, dintre care 114 persoane de sex masculin și 106 de sex feminin.

Perioada de culegere a datelor a fost începând cu ianuarie 2016 până în aprilie 2016.

Rezultate și discuții

Informarea publică insuficientă asupra importanței sănătății cavității orale, precum și lipsa de informare asupra costurilor reale ale tratamentelor stomatologice ne plasează în rândul țărilor cu probleme mari și grave în ceea ce privește sănătatea orală. Totodată, lipsa de intervenții din partea autorităților în domeniul educației sanitare și a prevenției afecțiunilor stomatologice va aprofunda problemele ce se întind între ceea ce dorim din acest punct de vedere și ceea ce obținem în practică.

În urma analizei, interpretării și corelării datelor statistice relevante s-au desprins următoarele aspecte:

În cadrul anchetei sociologice pe bază de chestionar, majoritatea persoanelor chestionate din primul și al doilea grup de studiu, la întrebarea: „**Considerați că vă sunt încălcate drepturile Dstră ca pacient?**“, 72% au menționat că, drepturile pacientului se încălcă sistematic, 20% au indicat că se încălcă ocazional și numai 8% au afirmat că drepturile pacientului practic

nu se încalcă. Având posibilitatea să dea un răspuns liber, majoritatea persoanelor chestionate, într-un procent îngrijorător, respectiv 92%, reclamă încălcarea unor sau a altor drepturi (figura 1).

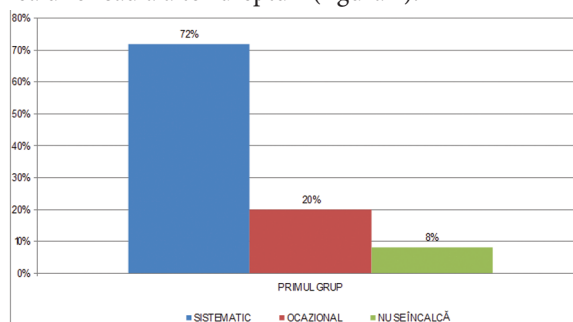


Fig. 1 Distribuția răspunsurilor/opiniilor beneficiarilor din primul și al doilea grup de studiu, privind respectarea drepturilor pacientului

Tab. 1

Distribuția răspunsurilor/opiniilor beneficiarilor din primul și al doilea grup de studiu, privind respectarea drepturilor pacientului

Considerații că vă sunt încălcate drepturile Dvoastră ca pacient?	I grup		II grup		t	p
	abs.	P±m	abs.	P±m		
sistematic	75	72,38±4,36	60	57,14±4,83	2,34	<0,05
ocazional	20	19,05±3,83	10	9,52±2,86	1,99	<0,05
nu este încalcat	8	7,62±2,59	35	33,33±4,6	4,87	<0,001
Total	105	100,00	105	100,00		

De menționat că, din cei 72 % care au raportat încălcarea sistematică a drepturilor pacienților, numai 18 % au putut răspunde la întrebarea: **Care sunt drepturile Dvoastră în calitate de pacient?** numind de la 2 până la 7 drepturi ale pacientului, iar restul, 82% nu au putut numi aceste drepturi (figura 2).

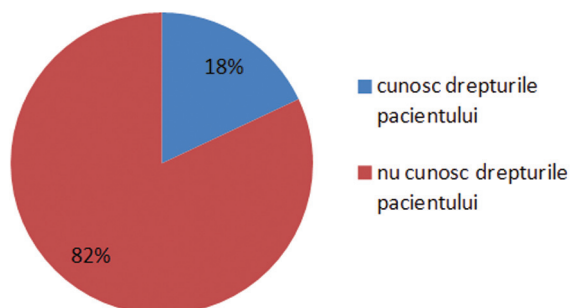


Fig. 2. Nivelul de cunoaștere a drepturilor pacienților (I grup)

Printre drepturile numite de subiecți menționăm:

1. dreptul la asistența medicală gratuită în volumul stabilit de lege;
2. dreptul la păstrarea secretului medical;
3. dreptul la informare;
4. dreptul la recuperarea daunelor aduse sănătății;
5. dreptul la reducerea suferinței;
6. dreptul la opinii alternative ale tratamentului;
7. dreptul la exprimare benevolă a consimțământului sau refuzului intervenției medicale.

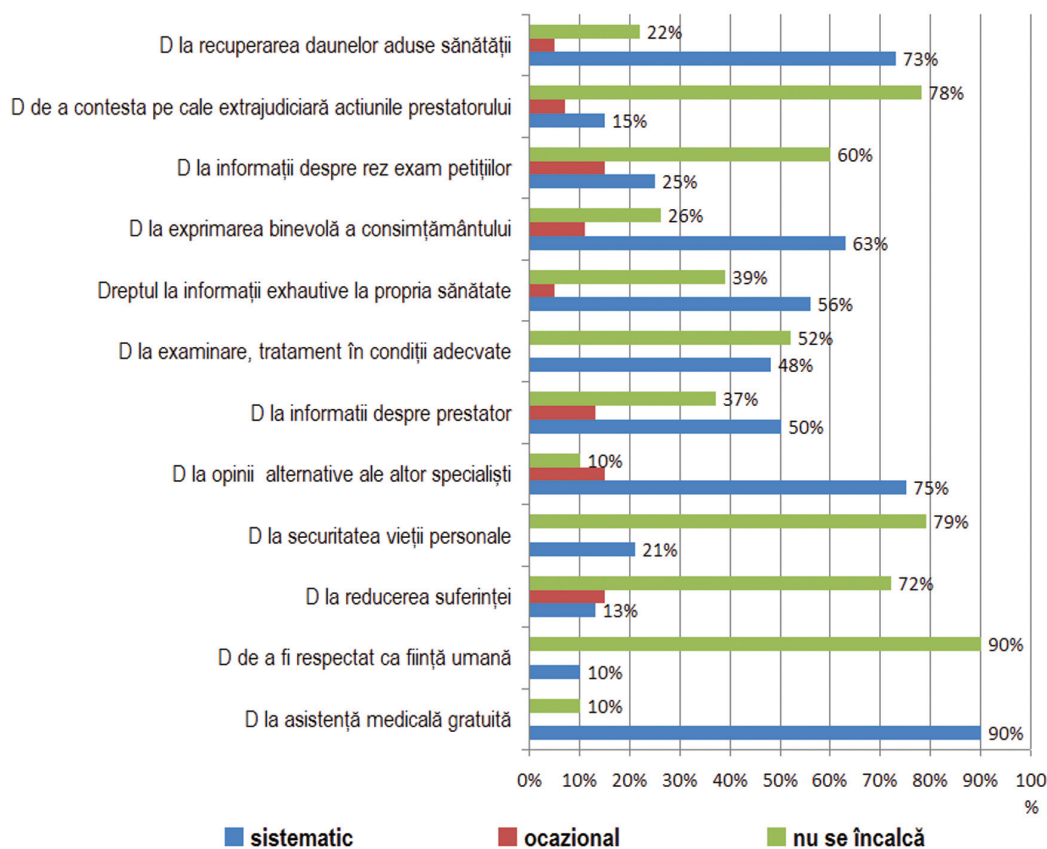


Fig. 3 Distribuția răspunsurilor/opiniilor beneficiarilor din primul și al doilea grup de studiu, privind Respectarea drepturilor pacientului

Tab. 2

Distribuția răspunsurilor/opiniilor beneficiarilor din primul și al doilea grup de studiu, privind cunoașterea drepturilor pacientului.

Care sunt drepturile Dvoastră în calitate de pacient	I grup		II grup		t	p
	abs.	P±m, %	abs.	P±m, %		
cunosc drepturile	86	81,90±3,76	71	67,62±4,57	2,41	<0,05
nu cunosc drepturile	19	18,10±3,76	34	32,38±4,57	2,41	<0,05
Total	105	100,00	105	100,00		

În cadrul chestionarului, am expus *o evaluare referitoare la respectarea* a 12 drepturi și libertăți ale pacientului (figura 3).

În opinia subiecților din grupul I de studiu dreptul cel mai frecvent încălcat este Dreptul la asisten-

ța medicală gratuită în volumul stabilit de legislație; circa 90% afirmă acest lucru și numai 10% consideră că acest drept nu este lezat la adresare după asistența stomatologică.

Cu un procent îngrijorător, aproximativ 75% dintre respondenți consideră că Dreptul la opinii alternative și recomandări ale altor specialiști este încălcat sistematic, 15% afirmă că acest drept este ocazional încălcat și numai 10% consideră că Dreptul la opinii alternative și recomandări ale altor specialiști nu le este lezat.

73% dintre subiecții intervievați din primul grup susțin că Dreptul la recuperarea daunelor aduse sănătății, conform legislației este încălcat sistematic, 5% consideră că acest drept este încălcat ocazional și numai 22% afirmă că acest drept al pacienților în RM nu este lezat.

Subiecții din primul grup de studiu, 63%, consideră că Dreptul la exprimare benevolă a consimțământului

Tab. 3

Distribuția răspunsurilor/opiniilor beneficiarilor din primul și al doilea grup de studiu, privind Respectarea drepturilor pacientului.

	Lotul A (1)						Lotul B (2)					
	sistematic		ocazional		nu		sistematic		ocazional		nu	
	Abs.	P±m, %	Abs.	P±m, %	Abs.	P±m, %	Abs.	P±m, %	Abs.	P±m, %	Abs.	P±m, %
1 D la asistență medicală gratuită	94	89,52±2,98	—	—	11	10,48±2,98	65	85 61,90±4,74	—	—	40	15 38,10±4,74
	t=2,41; p<0,05		—		t=4,93; p<0,001		t=2,41; p<0,05		—		t=4,93; p<0,001	
2 D de a fi respectat ca ființă umană	12	11,43±3,11	—	—	93	88,57±3,11	24	12 22,86±4,09	—	—	81	88 77,14±4,09
	t=2,22; p<0,05		—		t=2,22; p<0,05		t=2,22; p<0,05		—		t=2,22; p<0,05	
3 D la reducerea suferinței	12	11,43±3,11	16	15,24±3,51	77	73,33±4,32	4	7 3,81±1,87	11	3 10,48±2,98	90	90 85,71±3,42
	t=2,10; p<0,05		t=1,03; p>0,05		t=2,25; p<0,05		t=1,03; p<0,05		t=2,10; p>0,05		t=2,25; p<0,05	
4 D la securitatea vieții personale	18	17,14±3,68	2	1,90±1,33	85	80,95±3,83	31	47 29,52±4,45	2	3 1,90±1,33	72	50 68,57±4,53
	t=2,14; p<0,05		t=0; p>0,05		t=2,09; p<0,05		t=2,14; p<0,05		t=0; p>0,05		t=2,09; p<0,05	
5 D la opinii alternative ale altor specialiști	76	72,38±4,36	18	17,14±3,67	11	10,48±2,98	61	23 58,10±4,82	21	1 20,00±3,90	23	76 21,90±4,03
	t=2,19; p<0,05		t=0,53; p>0,05		t=2,27; p<0,05		t=2,19; p<0,05		t=0,53; p>0,05		t=2,27; p<0,05	
6 D la informații despre prestator	53	50,48±4,87	13	12,38±3,21	39	37,14±4,71	39	15 37,14±4,71	10	7 9,52±2,86	56	78 53,33±4,87
	t=1,96; p<0,05		t=0,66; p>0,05		t=2,39; p<0,05		t=1,96; p<0,05		t=0,66; p>0,05		t=2,39; p<0,05	
7 D la examinare, tratament în condiții adecvate	51	48,57±4,88	—	—	54	51,43±4,88	68	3 64,76±4,66	—	—	37	97 35,24±4,66
	t=2,39; p<0,05		—		t=2,39; p<0,05		t=2,39; p<0,05		—		t=2,39; p<0,05	
8 Dreptul la informații exhaustive la propria sănătate	58	55,24±4,85	6	5,71±2,26	41	39,05±4,76	43	7 40,95±4,79	6	2 5,71±2,26	56	81 53,33±4,87
	t=2,09; p<0,05		t=0; p>0,05		t=2,09; p<0,05		t=2,09; p<0,05		t=0; p>0,05		t=2,09; p<0,05	
9 D la exprimarea benevolă a consimțământului	67	63,81±4,68	11	10,48±2,98	27	25,81±4,27	33	43 31,43±4,55	29	6 27,62±4,36	43	51 40,95±4,79
	t=4,87; p<0,001		t=3,24; p<0,01		t=2,37; p<0,05		t=4,87; p<0,001		t=3,24; p<0,01		t=2,37; p<0,05	
10 D la informații despre rez exam petițiilor	26	24,76±4,21	16	15,24±3,51	63	60,00±4,78	40	1 38,10±4,74	0 29	27,62±4,36	99 36	34,29±4,63
	t=2,10; p<0,05		t=2,21; p<0,05		t=2,86; p<0,001		t=2,10; p<0,05		t=2,21; p<0,05		t=3,86; p<0,001	
11 D de a contesta pe cale extrajudicială acțiunile prestatorului	16	15,24±3,51	7	6,67±2,43	82	78,10±4,04	15 29	27,62±4,36	7 7	6,67±2,43	69	78 65,71±4,63
	t=2,21; p<0,05		t=0; p>0,05		t=2,02; p<0,05		t=2,21; p<0,05		t=0; p>0,05		t=2,02; p<0,05	
12 D la recuperarea daunelor aduse sănătății	77	73,33±4,32	5	4,76±2,08	23	21,90±4,03	7 89	84,76±3,5	1 4	3,81±1,87	92 12	11,43±3,10
	t=2,06; p<0,05		t=0,34; p>0,05		t=2,05; p<0,05		t=2,06; p<0,05		t=0,34; p>0,05		t=2,05; p<0,05	

tului sau refuzului la intervenție medicală și la participare la cercetarea biomedicală (studiul clinic), în modul stabilit de prezenta lege și de alte acte normative se încălță sistematic, aproximativ 26% consideră ca acest drept nu se încălță de loc, iar 11% susțin ca acest drept este încălcat ocazional.

Dreptul la informații exhaustive cu privire la propria sănătate, metodele de diagnostic, tratament și recuperare, profilaxie, precum și la riscul potențial și eficiența terapeutică a acestora este încălcat sistematic consideră 56% dintre intervievați, iar 39% susțin contrariul, 11% consideră ca acest drept este încălcat ocazional. Dreptul la informații despre prestatorul de servicii de sănătate, profilul, volumul, calitatea, costul și modalitatea de prestare a serviciilor respective este lezată în 50% cazuri, 37% consideră că acest drept este respectat, iar 13% sunt de părerea că este ocazional încălcat.

Dreptul la examinare, tratament și întreținere în condiții adecvate normelor sanitaro-igienice este lezată în 48% cazuri, iar 52% considera ca acest drept nu este lezată.

Mai rar este încălcat Dreptul la informații despre rezultatele examinării petițiilor, 25% dintre cei intervievați consideră ca acest drept este lezată, 60% declară ca acest drept se respectă în RM, iar 15% susțin că acest drept este încălcat ocazional.

21% dintre subiecții intervievați consideră că Dreptul la securitatea vieții personale, integritate fizică, psihică și morală, asigurarea discreției în timpul acordării serviciilor de sănătate este frecvent încălcat, iar 79% afirmă ca acest drept se respectă de către prestatorul de asistență stomatologică.

Dreptul de a contesta pe cale extrajudiciară și judiciară acțiunile prestatorilor de servicii medicale, precum și ale funcționarilor responsabili de asistență medicală în opinia a 15% dintre subiecți este sistematic încălcat, 78% consideră că acest drept se respectă totalmente, iar 7% sunt de acord că el parțial se respectă.

Dreptul la reducerea suferinței și atenuarea durerii provocate de boală și/sau intervenția medicală, prin toate metodele și mijloacele legale disponibile, determinate de nivelul existent al științei medicale și de posibilitățile reale ale prestatorului de servicii de sănătate este încălcat și mai rar — numai 13% consideră că acest drept este neglijat, iar 72% dintre respondenți consideră că este respectat în totalitate, pe când 15% susțin ca el este parțial respectat.

Cel mai rar este încălcat dreptul de a fi respectat ca ființă umană, fără nicio discriminare, indiferent de vârstă, sex, apartenență etnică, statut social, convingeri politice și religioase; numai 10% dintre respondenți consideră că acest drept în asistența stomatologică nu se respectă, iar altele 90% consideră că este respectat totalmente.

Respondenții din I grup au menționat că cel mai frecvent în asistența stomatologică este încălcat Dreptul pacientului la asistență medicală gratuită în volumul stabilit de legislație. În opinia majorității sub-

iecților intervievați (90%) acest drept în Republica Moldova este încălcat sistematic.

Dar la întrebarea: **Dreptul la asistență medicală gratuită presupune și acordarea anumitor servicii stomatologice din contul asigurărilor; cunoașteți care sunt aceste servicii și căror categorii de vârstă se acordă?** 83% nu au putut răspunde afirmativ la această întrebare și numai 17% au putut menționa spectrul serviciilor stomatologice oferite populației gratuit și căror categorii de vârstă ele se adresează (figura 4).

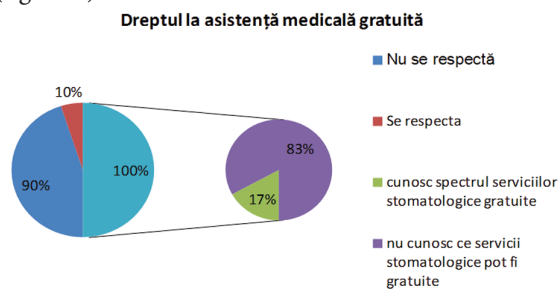


Fig. 4. Nivelul de cunoaștere a respectării dreptului la asistență medicală gratuită

În opinia majorității subiecților intervievați — 73%, populația nu beneficiază de asistență stomatologică gratuită din cauza că CNAM nu oferă sursele financiare necesare, iar 27% consideră că personalul medical nu respectă Regulamentul acordării asistenței medicale gratuite.

Dreptul de a fi respectat ca ființă umană, fără nicio discriminare, indiferent de vârstă, sex, apartenență etnică, statut social, convingeri politice și religioase în majoritatea cazurilor este respectat (figura 5).

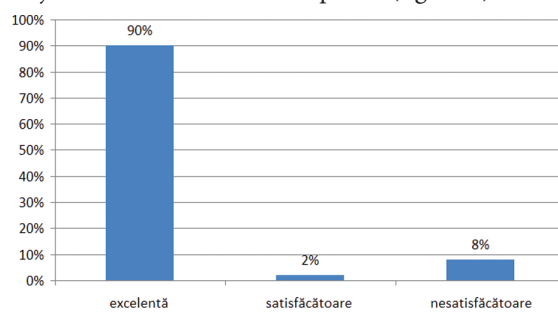


Fig. 5 Respectarea dreptului pacientului de a fi tratat fără discriminare

Circa 90% consideră respectarea acestui drept ca excelentă, 2% susțin că respectarea acestui drept este satisfăcătoare și 8% afirmă că respectarea acestui drept este nesatisfăcătoare.

La întrebarea: **Care grupuri sociale mai frecvent sunt discriminate la adresarea în clinicile stomatologice?** 30% consideră că sunt discriminate persoanele în etate, altele 30% susțin că persoanele de diferite etnii sunt defavorizate la adresare după asistență stomatologică, 20% consideră că persoanele cu statut social vulnerabil sunt dezavantajate, 10% consideră că persoanele cu anumite convingeri religioase pot fi neglijate, și altele 10% cu anumite convingeri politice (figura 6).

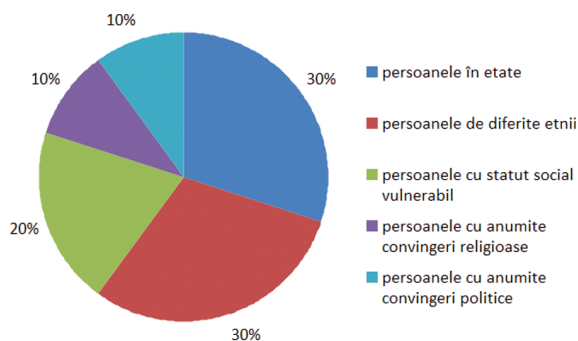


Fig. 6 Respectarea dreptului pacientului de a fi tratat fără discriminare

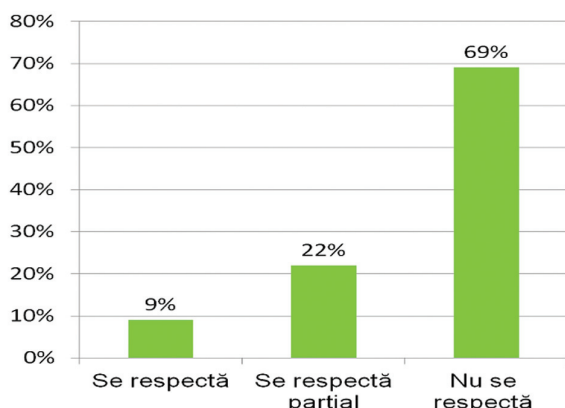


Fig.7 Asigurarea discreției în timpul actului medical

Asigurarea discreției în timpul actului medical este unul dintre cele mai vulnerabile momente în practica stomatologică. Numai 9% dintre respondenți consideră că personalul medical respectă acest drept. Marea majoritatea — 69% însă consideră că asigurarea discreției actului medical în clinicile stomatologice nu este respectată, iar 22% susțin că discreția actului medical este respectată parțial (figura 7).

Unul din obiectivele propuse a fost studierea opiniei și subiecților din grupul II de studiu, adică a pacienților aflați deja în tratament stomatologic în clinicile stomatologice. În opinia subiecților din grupul II, ca de altfel și în opinia respondenților din primul grup de studiu Dreptul cel mai frecvent încălcat este Dreptul la asistența medicală gratuită în volumul stabilit de legislație, circa 85% afirmă acest lucru și numai 15% consideră că acest drept nu este lezat la adresare în clinicile stomatologice (figura 8).

47% dintre subiecții intervievați consideră că Dreptul la securitatea vieții personale, integritate fizică, psihică și morală, asigurarea discreției în timpul acordării serviciilor de sănătate este frecvent încălcat, 3% consideră că acest drept este încălcat ocazional, iar 50% afirmă că acest drept este respectat de către prestatorul de asistență stomatologică.

43% dintre subiecții din grupul II de studiu consideră că dreptul la exprimare benevolă a consimțământului sau refuzului la intervenție medicală și la participare la cercetarea biomedicală (studiul clinic) în modul stabilit de prezenta lege și de alte acte normative este frecvent încălcat, 6% consideră că acest drept este încălcat ocazional, iar 51% consideră că acest drept nu se încălcă de loc.

Dreptul la opinii alternative și recomandări ale altor specialiști este încălcat sistematic, consideră 23% dintre respondenții din grupul II de studiu, 1% afirmă că acest drept este ocazional încălcat și 76% consideră că Dreptul la opinii alternative și recomandări ale altor specialiști nu le este lezat.

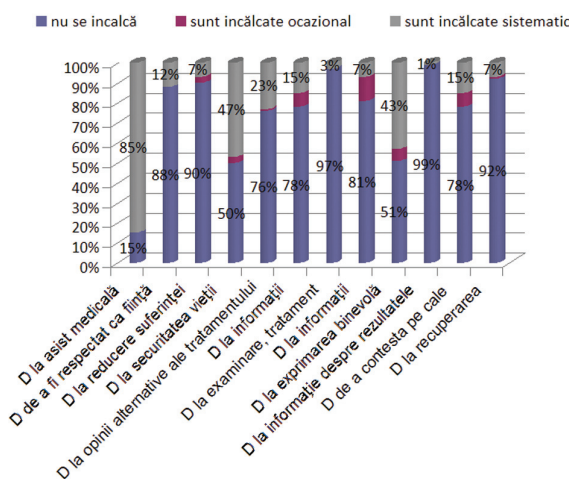


Fig. 8 Nivelul de respectare a drepturilor pacienților în instituțiile stomatologice, grupul II de studiu

Dreptul de a contesta pe cale extrajudiciară și judiciară acțiunile prestatorilor de servicii medicale precum și ale funcționarilor responsabili de asistența medicală și Dreptul la informații despre prestatorul de servicii de sănătate, profilul, volumul, calitatea, costul și modalitatea de prestare a serviciilor respective este lezat sistematic, consideră 15% dintre respondenți, iar 78% consideră că aceste drept este respectat.

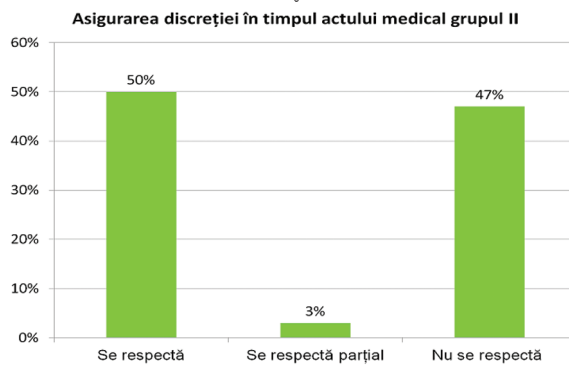


Fig. 9 Asigurarea discreției în timpul actului medical — grupul II de studiu

Dreptul la informații exhaustive cu privire la propria sănătate, metodele de diagnostic, tratament și recuperare, profilaxie, precum și la riscul potențial și eficiența terapeutică a acestora, Dreptul la recuperarea daunelor aduse sănătății, conform legislației și Dreptul la reducerea suferinței și atenuarea durerii provocate de boală și/sau intervenția medicală, prin toate metodele și mijloacele legale disponibile, determinate de nivelul existent al științei medicale și de posibilitățile reale ale prestatorului de servicii de sănătate este încălcat sistematic consideră 7% dintre intervievați, iar 90% susțin contrariul; 3% consideră că acest drept este ocazional încălcat.

Dreptul de a fi respectat ca ființă umană, fără nicio discriminare, indiferent de vârstă, sex, apartenență etnică, statut social, convingeri politice și religioase în marea majoritate a cazurilor se respectă; circa 88% consideră că acest drept este respectat totalmente; numai 12% dintre respondenți consideră că acest drept în asistența stomatologică nu se respectă.

În opinia respondenților din grupul II cel mai rar în asistența stomatologică se încalcă Dreptul la examinare, tratament și întreținere în condiții adecvate normelor sanitaro-igienice — în 3% cazuri, iar Dreptul la informație privind rezultatele examinării petițiilor și adresărilor, în modul stabilit de legislație este lezată în 1% cazuri.

În ceea ce privește asigurarea actului medical 50% dintre respondenți consideră că acest drept este respectat pe deplin în clinicile stomatologice, 3% consideră că acest drept se respectă parțial, iar 47% consideră că acest drept nu se respectă (figura 9).

Respondenții care afirmă că asigurarea discreției actului medical în asistența stomatologică nu se respectă au menționat câteva cauze a acestei situații.

Asigurarea discreției în timpul actului medical

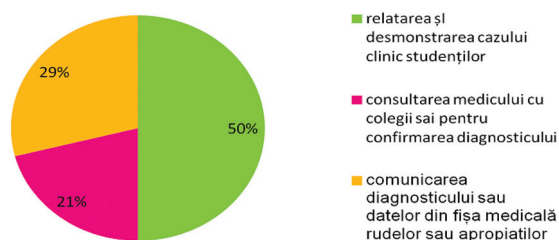


Fig. 10 Asigurarea discreției în timpul actului medical

Astfel, 21% dintre ei invocă faptul că medicul curant a apelat la ajutorul colegilor săi pentru confirmarea sau infirmarea diagnosticului, considerând acest lucru ca o discreție a actului medical. 29% au relatat că medicul a comunicat diagnosticul și datele din fișa medicală rudelor și apropiaților, fără consimțământul lor, considerându-l ca un abuz din partea medicului. Având posibilitatea să dea un răspuns liber, 50% dintre respondenții care au relatat abateri la acest capitol, au comunicat că medicii au demonstrat cazul clinic studenților fără consimțământul pacientului, considerându-l ca abuz din partea medicului (figura 10).

În RM se atestă un nivel minim de cunoștințe a populației în domeniul respectării drepturilor fundamentale ale omului în general și ale pacientului în particular. Cauzele acestei stări de lucruri sunt mai multe. La întrebarea *Informația despre respectarea drepturilor pacientului este accesibilă pentru Dvoastră* majoritatea populației investigate (62%) a răspuns că informația respectivă este inaccesibilă pentru ei. În ce privește aprecierea nivelului de cunoștințe în domeniul drepturilor omului, cele mai multe dintre persoanele chestionate consideră că aceste cunoștințe sunt insuficiente (51%), iar 18% menționează că nu au nici o cunoștință în acest domeniu.

Considerați că informația oferită de medic este deplină și pe înțelesul Dvoastră?

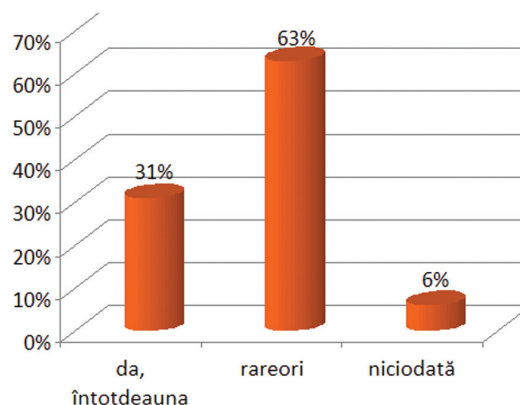


Fig. 11 Nivelul de înțelegere a informației oferite de medici

Un alt motiv ar fi că personalul medical oferă pacienților săi informații puține și confuze inclusiv în domeniul respectării drepturilor sale de pacient. Astfel la întrebarea: *Considerați că informația oferită de medic este deplină și pe înțelesul Dvoastră?* 31% au răspuns afirmativ, 63% au răspuns că medicul rareori le oferă toată informația necesară, iar 6% au declarat că informația oferită de medic niciodată nu este deplină și nu le satisface necesitățile (figura 11).

Unul din obiectivele studiului a fost de a aprecia nivelul de credibilitate a populației în instituțiile statului sau alte instituții în cazul în care drepturile lor ca pacient nu vor fi respectate. Astfel am stabilit că circa 63% dintre respondenți consideră că în astfel de situații ar fi necesar de adresat în sursele mass media, atribuindu-le astfel un rol hotărâtor în rezolvarea situațiilor de acest gen. 21% dintre respondenți ar apela la Ministerul Sănătății, circa 10% ar sesiza CNA sau inspectoratul fiscal și numai 6% ar apela la administrația instituției medicale întru rezolvarea unui astfel de conflict, subestimând astfel rolul administrației instituției medicale (figura 12).

În cazul când drepturile Dvoastră nu se respectă la ce instituție ați apela?

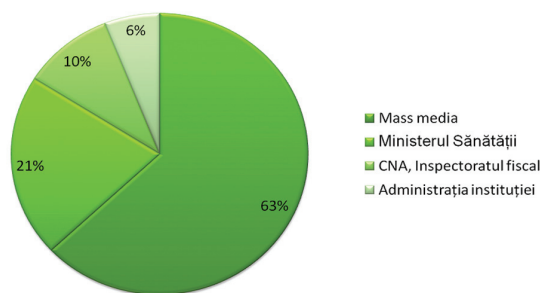


Fig. 12 Nivelul de credibilitate al beneficiarilor în instituțiile statului

În ceea ce privește nivelul de cunoștințe în domeniul drepturilor pacientului, la întrebarea „Există o lipsă de cunoștințe în domeniul drepturilor pacientului“ 48% dintre respondenți au dat un răspuns negativ, 29% parțial sunt de acord, iar 23% totalmente sunt de acord (figura 13).

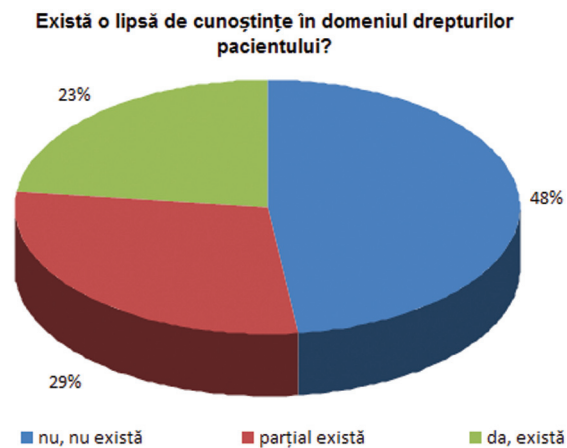


Fig. 13 Nivelul de cunoștințe al populației în domeniul drepturilor pacientului

În speranța de a îmbunătăți lucrurile în acest domeniu am formulat întrebarea: *Este posibilă respectarea drepturilor pacienților în RM la etapa actuală?* 67% consideră că respectarea drepturilor pacientului în RM este practic imposibilă, iar 33% consideră că drepturile pacientului atât în asistența stomatologică, cât și în toată asistența medicală în RM este posibilă și binevenită. Pericolul încălcării drepturilor pacientului poate veni și din partea personalului medical al instituției medicale.

Un subiect aparte a fost să aflăm opinia personalului medical în ceea ce privește răspunderea juridică a personalului medical pentru încălcarea drepturilor pacientului. Astfel, la întrebarea „Cunoașteți drepturile pacientului?” 34% au răspuns afirmativ, 63% susțin că parțial le sunt cunoscute drepturile pacienților, iar 3% susțin că nu cunosc aceste drepturi. La întrebarea „Cunoașteți tipurile de răspundere juridică a personalului medical pentru încălcarea drepturilor pacientului” 25% au răspuns afirmativ și corect la această întrebare, 70% susțin că parțial cunosc, iar 5% au constatat că nu cunosc acest domeniu (figura 14).

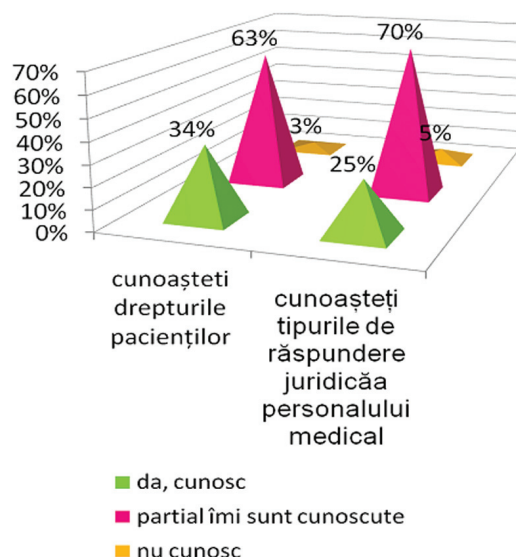


Fig. 14. Nivelul de cunoaștere a drepturilor pacientului de către medici

În concluzie putem menționa că încălcarea drepturilor pacientului poate veni atât din partea pacienților, prin simpla necunoaștere a acestui domeniu, dar și din partea instituțiilor medicale prin personalul medical al acestora, sau din partea ambelor categorii; cunoștințele insuficiente în acest domeniu atrăgând după sine încălcări și răspundere juridică.

Bibliografie

1. Codul cadru de etică (deontologic) al lucrătorului medical și farmaceutic.
2. Ilescu Maria Liliana. Pacientul și perspectiva acestuia asupra drepturilor sale. *Revista română de bioetică*, octombrie- decembrie 2004, vol. 2, no.4, p.55-60.
3. Toader Elena, Damir Dana. Medical Responsibility as Moral and Ethical Foundation for the Professional Conduit. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 149 (2014) p.955 – 961.
4. www.parlament.md. Respectarea drepturilor omului în Republica Moldova în anul 2014.
5. old.ms.md/8919-Guvern. Notă informativă despre examinarea petițiilor adresate Ministerului Sănătății.

Data prezentării: 25.08.2016.
Recenzent: Oleg Solomon