

ASISTENȚA MEDICALĂ STOMATOLOGICĂ ACORDATĂ PERSOANELOR SOCIAL- DEZAVANTAJATE DIN REPUBLICA MOLDOVA

Elena Tintiuc,
*dr.șt.medicale, conferențiar universitar, șefa secției
Stomatologie sectorul Botanica ÎM CSM Chișinău*
Valeriu Gobjila,
*Directorul ÎM CSM Chișinău Întreprinderea
Municipală Centrul Stomatologic Municipal
Chișinău*

REZUMAT

În condițiile actuale, caracteristică creșterii populației vârstnice, precum și numărului mare de adresări a persoanelor social-dezavantajate și cu dizabilități la protecția socială și asistența medicală, se consideră relevant și necesar de a evalua situația cu privire la acordarea serviciilor stomatologice acestor contingente de populație. În acest scop, devine oportună aplicarea unor reforme pentru instituirea unui sistem orientat spre cunoașterea serviciilor medico-sociale și stomatologice, asigurarea accesului la servicii medicale profesionale, acordate persoanelor vârstnice și cu dizabilități. Astfel, în condițiile unei societăți moderne, asistența medicală stomatologică trebuie apreciată ca un volum de servicii multidisciplinar și un drept fundamental al individului cu dizabilități. În strategia europeană pentru perioada 2010—2020, sunt identificate următoarele domenii pentru acțiuni cum ar fi: accesibilitate, participare, egalitate, ocuparea forței de muncă, educație și formarea profesională, protecție socială și sănătate, de care trebuie să beneficieze în condițiile de egalitate și acces la servicii stomatologice, inclusiv și persoanele cu dizabilități.

În acest context, reforma în sistemul de sănătate, inclusiv a furnizorilor de servicii medicale stomatologice, trebuie să răspundă la capacitatea lucrătorilor medicali și a pacienților de a percepe schimbările prin analiza opiniei, rolului instituțiilor medicale de profil în evaluarea și implementarea politicilor de sănătate, calității serviciilor medicale, precum și asigurarea posibilităților de acumulare a cunoștințelor și competențelor profesionale.

În Republica Moldova, concomitent cu realizarea proceselor de intensificare pentru asigurarea accesului populației la servicii medicale calitative, se constată o tendință ascendentă, fapt ce avansează problema acordării asistenței medicale stomatologice persoanelor social-dezavantajate din municipiul Chișinău,

DENTAL HEALTHCARE PROVIDED TO SOCIALLY VULNERABLE PEOPLE FROM REPUBLIC OF MOLDOVA

Elena Tintiuc,
*Doctor of Medicine, Associate Professor, Chief of
Dental Department, Botanica district ME MDC
(ÎM CSM) Chisinau*
Valeriu Gobjila,
*Chief of ME MDC (ÎM CSM) Chisinau, Municipal
Enterprise Municipal Dental Centre, Chisinau*

SUMMARY

In current conditions, based on the increase in number of the elderly population, as well as the substantial number of socially vulnerable and disabled people who seek social and medical assistance, is considered relevant and it is mandatory to assess the situation regarding the service provision to this category of people. For this purpose, it is appropriate to apply a number of reforms in order to establish a system oriented towards the familiarization with medical, social and dental services, offering access to professional medical care provided to the elderly and people with disabilities. Thus, in the provisions of a modern society, dental medical care should be considered as a variety of multidisciplinary services and a fundamental right reserved to each individual suffering from disabilities. In the European agenda for the period of 2010—2020, the following areas of action can be identified: accessibility, involvement, equality, employment, education, and professional growth, social and medical care, which should be made equally available, as well as access to dental services, including for people with disabilities.

In this context, the reform of the health-care system, including of the providers of dental care services, should be able to fulfill the capacity of medical workers and patients, and to perceive change through a careful analysis of opinion and that of the role of specialized medical institutions in the assessment and implementation of health policies, quality of medical services, along with ensuring the acquisition of professional knowledge and competences.

In the Republic of Moldova, alongside the enhancement of the degree of the population's accessibility to high-quality medical services, a growing trend is noted, which leads to the advancement of the issue of providing dental care to socially vulnerable people from the

precum și agenda priorităților pentru categoriile de populație care vor beneficia de protezare dentară gratuită atât a populației urbane cât și a celor care se află în condiții rurale.

E de menționat că, în conformitate cu Programul „Protezare dentară gratuită persoanelor din grupurile social-vulnerabile” a Consiliului municipal Chișinău, în cadrul Întreprinderii Municipale Centrul Stomatologic Municipal Chișinău, au beneficiat de protezare dentară gratuită, în anul 2015 — 268 persoane, 2016 — 1028 persoane, 2017 — 784 persoane, 2018 — 852 persoane social-dezavantajate. La fel și pentru anul 2019 au fost alocate instituției surse, conform devizului de cheltuieli și bugetului aprobat de Consiliul municipal Chișinău, pentru finanțarea serviciilor medicale stomatologice acordate persoanelor social-dezavantajate. Numărul persoanelor ce vor beneficia în anul curent, urmează a fi evaluat pe parcurs.

Cuvinte cheie: stomatologie, asistență medicală, persoane vârstnice și cu dizabilități, opinie, strategie, sistem, calitate.

Introducere

Grupul de persoane social-dezavantajate și necesitățile cu care se confruntă aceștea, reprezintă o problemă medico-socială complexă, care este în agenda priorităților instituțiilor medicale publice din majoritatea țărilor. Spre exemplu, potrivit legislației din România, se pot identifica o serie de termeni care vizează grupurile vulnerabile în relație cu incluziunea socială: persoane defavorizate, persoane marginalizate, persoane vulnerabile etc (1). Astfel, conform legii nr 129/1998 se stabilesc ca grupuri dezavantajate:

- Vârstnici săraci, fără sprijin familial;
- Anumite categorii de bolnavi;
- Persoane lipsite de locuință sau adăpost;
- Femei victime ale violenței în familie;
- Femei sărace;
- Părinți săraci cu copii la întreținere;
- Copiii străzii;
- Adolescente sărace gravide;
- Alte categorii.

Potrivit unor studii speciale, ponderea persoanelor cu dizabilități din populația mondială, inclusiv și în țările europene, constituie 15%. În Republica Moldova, cota persoanelor cu dizabilități reprezintă 5,2% (3). În municipiul Chișinău, la inițiativa autorităților locale, se implementează o serie de reforme, orientate spre a favoriza grupele social dezavantajate, prin acordarea asistenței medicale stomatologice gratuite (4). Prin urmare, conform deciziei Consiliului Municipal Chișinău nr 7/35 din 23 octombrie 2018 „Cu privire la aprobarea într-o nouă redacție a Regulamentului cu privire la acordarea asistenței medicale stomatologice persoanelor din grupurile social dezavantajate din municipiul Chișinău” (7), s-au stabilit

Chișinău municipality, as well as the agenda of priorities for the category of people, both from urban and rural areas, who will benefit from free dental prosthetics.

It is worth mentioning that according to the program “Free dental prosthetics for the socially-vulnerable category of people” of the Municipal Council of Chișinău, within the Municipal Enterprise Municipal Dental Centre Chișinău, in 2015 — 268 people from this category benefitted from free prosthetics, in 2016 — 1028 people, 2017 — 784 people, 2018 — 852 people. Consequently, in 2019, the institution was allocated funds, according to the estimate of expenditures and the budget allocated to the socially vulnerable population. The number of people who are to benefit from the service this year will be assessed subsequently.

Key words: dentistry, healthcare, elderly people and people with disabilities, opinion, strategy, system, quality.

Introduction

The category of socially vulnerable people and the predicament they are in, represents a complex medical and social problem, which is present in the agenda of priorities of public medical institutions from most countries. For example, according to the legislation in Romania, a series of terms concerning the category of vulnerable people can be identified, in correlation with social inclusion: disadvantaged people, marginalized people, vulnerable people etc. (1) Therefore, in accordance with law no. 129/1998, the following are determined as disadvantaged categories:

- Poor elderly people, lacking family support;
- Several categories of sick people;
- Homeless people;
- Women victims of domestic violence;
- Poor women;
- Poor parents with children in their care;
- Homeless children;
- Poor pregnant teenage girls;
- Others.

According to several studies, the proportion of people with disabilities from the world population, including European countries, constitutes 15%. In the Republic of Moldova, the share of people with disabilities represents 5.2% (3). In the Chișinău municipality, following the initiative of local authorities, a series of reforms will be implemented, aimed at the category of socially disadvantaged people, through the provision of free dental care (4). Consequently, according to the decision no. 7/35 from October 23, 2018 of the Municipal Council of Chișinău, “Regarding the approval in a new edition of the Regulations regarding the provision of free dental care to disadvantaged people from the Chișinău municipality”

prin aprobare categoriile de populație care vor beneficia de protezare dentară gratuită și cotația de distribuire a invitațiilor pentru a accesa aceste servicii, diferenciat pe categorii (Tabelul).

Tabelul. Categoriile de persoane care vor beneficia de protezare dentară gratuită și cota de distribuire a invitațiilor (Decizia Consiliului Municipal Chișinău din 1 decembrie 2018), %

Nr. d/o	Categoriile de populație	Cota, %	Instituția beneficiară
1.	Persoanele în vârstă, beneficiari de pensii stabilite și achitate de Casa Națională de Asigurări Sociale	60	Direcția generală asistență socială și sănătate
2.	Persoanele cu dizabilități severe și accentuate, indiferent dacă sunt sau nu membrii societății invalizilor, societății orbilor și surzilor	25	Societatea municipală a invalizilor și persoanelor cu dizabilități și nevoi speciale
3.	Veteran de muncă și război	10	Consiliul veteranilor din municipiul Chișinău
4.	Persoanele participante la acțiunile de luptă din Afganistan	1	Asociațiile teritoriale ale veteranilor războiului din Afganistan
5.	Participanți la luptă pentru apărarea integrității teritoriale și independenței Republicii Moldova	1	Asociația municipală a veteranilor de război de la Nistru
6.	Persoanele reabilite	1	Asociația municipală a foștilor deportați și deținuți politici
7.	Alte categorii nespecificate, inclusiv persoane distinse cu mențiuni și ordine de stat, cazuri neprevăzute și de urgență	2	Direcția generală asistență socială și sănătate

Persoanele ce beneficiază de invitații în cadrul acestui Program, au acces gratuit la următoarele servicii de asistență medicală stomatologică:

- Consultația medicului stomatolog;
- Tratatamentul maladiilor dentare;
- Intervenții chirurgicale, extracții dentare în vederea pregătirii preprotetice;
- Confecționarea protezelor dentare din aliaje inobile (simple) cu acoperire decorativă;
- Examinări radiologice.

Asistența medicală stomatologică se acordă în volum complex, luând în considerație indicațiile clinice și particularitățile individuale ale fiecărui pacient, în limita costului serviciilor de 5000 lei. În cazul depășirii sumei tratamentului complex de 5000 lei, beneficiarul va fi inclus în tratament doar cu condiția preachitării din sursele proprii în casa instituției a diferenței de cost calculate. Termenul de garanție

(7), the categories of people who will benefit from free dental prosthetics has been established, as well as the quota for the distribution of invitations for these services distinguished by categories (See table).

Table. Categories of people benefitting from free dental prosthetics and the quota of the distribution of invitations (Decision of the Municipal Council of Chisinau from December 1, 2018), %

No.	Categories of people	Quota, %	Acquiring institution
1.	The elderly, beneficiaries of fixed pensions paid by the National Office of Social Insurance	60	General Department of Social and Health Care
2.	People suffering from severe disabilities, regardless whether they are members of the handicapped, visually and hearing impaired individuals or not	25	The Municipal Society of People with Disabilities and Special Needs
3.	War and labor veterans	10	The council of veterans from the Chisinau municipality
4.	Afghanistan war veterans	1	Territorial Associations of Afghanistan War Veterans
5.	Veterans who took part in battles for the defense of territorial integrity and independence of the Republic of Moldova	1	The Municipal Association of Nistru War Veterans
6.	People who have undergone rehabilitation	1	The Municipal Association of Ex-Deportees and Political Prisoners
7.	Other unspecified categories, including people holding state mentions and awards, urgent and unforeseen cases	2	General Department of Social and Health Care

The people who are beneficiaries of invitations within this Program, have free access to the following dental care services as well:

- The dentist's consultation;
- Treatment of dental diseases;
- Surgeries, dental extractions as a pre-prosthetics measure;
- Making dental prosthetics from simple alloys with decorative coating;
- Radiological examinations.

Dental care is offered in complex quantity, taking into account clinical indications and the individual peculiarities of each patient, within the service fee of 5000 MDL. In the case where the budget of 5000 MDL is surpassed, the beneficiary will proceed with the treatment, only if they pre-pay, on their own, at the institution's cash register, the difference in cost.

la lucrările protetice efectuate este de 1 an, din momentul aplicării lucrărilor protetice în cavitatea bucală. Numărul de persoane înregistrate spre a primi asistență medicală stomatologică în anul de gestiune este limitat, coordonat în prealabil cu instituția medicală prestatoare de servicii și se află în raport direct cu volumul anual de alocare financiară de către fondator. Astfel, pentru asigurarea accesului, inclusiv a persoanelor cu dizabilități la asistența medicală stomatologică, sunt necesare studii speciale suplimentare ale opiniei medicilor și pacienților, ca unul din mijloacele semnificative pentru o mai bună integrare în societate a fiecărui individ.

Scopul lucrării a constituit realizarea unui studiu referitor la opinia cetățenilor și a medicilor stomatologi, privind gradul de satisfacție al pacienților social-dezavantajați față de serviciile medicale stomatologice acordate, pentru elaborarea măsurilor de ameliorare a calității tratamentului în instituțiile de profil.

Material și metode.

Sondajul de opinie realizat, format din 370 persoane, selectate aleator, vine să analizeze percepția medicilor și a pacienților cu dizabilități față de serviciile medicale stomatologice în baza conținutului chestionarului cu o marjă de eroare +/- 3,2%. Obiectivele principale ale studiului sunt măsurarea nivelului de acoperire a populației social-dezavantajate cu servicii medicale stomatologice, percepția asupra schimbărilor din sistemul sănătății, aprecierea gradului de informare despre serviciile acordate, propuneri utile pentru utilizarea cu succes a serviciilor stomatologice acordate persoanelor social-dezavantajate etc. La prima etapă s-a efectuat stratificarea eșantionului pe secții a Întreprinderii Municipale Centrul Stomatologic Municipal Chișinău. În a doua etapă s-au ales aleator persoanele intervievate pentru a asigura șanse egale de includere în lot a fiecărui pacient. Astfel eșantionul a cuprins un număr reprezentativ de persoane, iar rezultatele studiului au fost supuse măsurilor de prelucrare logică și statistică și de tabelare a răspunsurilor.

Rezultate și discuții.

În anul 2018 a fost realizat primul studiu al opiniei pacienților tratați în cadrul Programului municipal de protecție socială, destinat categoriilor social-dezavantajate a populației din mun. Chișinău în cadrul Întreprinderii Municipale Centrul Stomatologic Municipal Chișinău. Cercetările de acest gen s-au desfășurat în baza unui chestionar special elaborat pe un eșantion reprezentativ.

Din numărul total de intervievați 44,7% erau bărbați, iar 55,3% femei. Repartizarea pacienților pe grupe de vârstă arată că 10,5% din eșantion au vârsta cuprinsă între 30–39 ani; 16,1% — 40–49 ani; 23,6% — 50–59 ani, iar 49,8% — 60 și mai mulți ani. La formarea grupelor de vârstă s-a ținut cont de numărul de pacienți care se adresează în instituțiile medicale

The warranty of the prosthetic works is 1 year, from the moment of their application in the patient's oral cavity. The number of people registered to receive dental care services is limited per year, previously coordinated with the medical institution providing the services, and it is linked directly to the annual funds allocated by the founder. Thus, in order to ensure access to dental care, including for people with disabilities, it is mandatory to study further the opinion of the medical staff and the patients, as a significant means for better social inclusion for each individual.

The aim of the work was the creation of study regarding the citizens' and dentists' opinion towards the degree of satisfaction of socially disadvantaged people concerning the dental care services provided, in order to develop measurements of improvement of the quality of treatment in specialized institutions.

Material and methods.

The opinion survey conducted among 370 people, selected at random, has the purpose of analyzing the doctors' and patients' with special needs opinion towards the dental care services, based on the contents of the questionnaire with only a +/- 3.2% error margin. The main objectives of the study is the assessment of the level of coverage of the socially disadvantaged people with dental care services, the opinion on the changes within the healthcare system, the evaluation of the degree of information about the services provided, constructive suggestions for the successful use of dental care services provided to socially disadvantaged individuals etc. The first stage comprised the stratification of the focus group by the departments of the Municipal Enterprise Municipal Dental Centre Chisinau. In the second stage, the respondents were chosen at random, in order to offer equal opportunities of participation for each patient. This way, the focus group included a significant number of people, and the results of the study were subject to logical, statistical and tabulation processing.

Results and discussions.

In 2018, the first study on the opinion of patients treated within the municipal Program of social protection was conducted, aimed at the socially disadvantaged categories of people from the Chisinau municipality, within the Municipal Enterprise Municipal Dental Centre Chisinau. This type of research was based on a specially-developed questionnaire for a representative focus group.

From the total number of interviewees, 44.7% were men, and 55.3% — women. The distribution of patients by age groups shows that 10.5% of the focus group are aged 30–39; 16.1% — 40–49; 23.6% — 50–59, and 49.8% — 60 and over. When creating the age groups, the number of patients seeking help from medical institutions and dental care services was

și apelează la serviciile medicale stomatologice. Datele obținute demonstrează o creștere a adresabilității persoanelor social-dezavantajate în dependență de vârstă. Astfel, grupa de vârstă 60 ani și mai mult, care e formată din persoane defavorizate, aflate la pensie, solicită servicii medicale stomatologice de 4,7 ori mai frecvent decât persoanele din grupa de vârstă 30–39 ani; de 3,1 ori din grupa de vârstă 40–49 ani și de 2,2 ori din grupa de vârstă 50–59 ani.

Totodată este de menționat faptul că, în unele cazuri, atitudinea persoanelor dezavantajate față de propria sănătate vizează următoarele aspecte: ignorarea vizitei la medicul de familie și a influenței factorilor de risc, nerespectarea regimului și a normelor de comportament, lipsa autoevaluării stării generale a sănătății și altele.

Prezintă interes repartitia categoriilor de populație intervievate care beneficiază de protezare dentară gratuită (Figura 1).

Referitor la datele prezentate în figura 1, din numărul total de persoane social-dezavantajate intervievate care beneficiază de protezare dentară gratuită — 60,8% constituie persoane pensionate, 26,2% — persoane cu dizabilități și 13,0% — veterani de război, veterani ai muncii, persoane reabilitate.

Atitudinea lucrătorilor medicali ai instituției stomatologice față de persoanele cu dizabilități s-a repartizat în felul următor: „foarte bună” — 37,2%; „bună” — 43,7%; „satisfăcătoare” — 19,1%.

O mare parte din întrebările chestionarului, țin de percepția de către persoanele social-dezavantajate a calității serviciilor medicale stomatologice acordate. Potrivit rezultatelor sondajului, gradul de satisfacție al pacienților tratați față de asistența medicală stomatologică poate fi grupat astfel: „foarte bună” — 43,1%, „bună” — 44,2%, „satisfăcătoare” — 10,7% și „nesatisfăcătoare” — 2,0%. Acest studiu ne demonstrează că pacienții social dezavantajați intervieuți, sunt satisfăcuți de calitatea serviciilor medicale stomatologice acordate de către medicii specialiști din Întreprinderea Municipală Centrul Stomatologic Municipal Chișinău.

Majoritatea pacienților sunt mulțumiți și s-au încadrat în categoria persoanelor care declară o stare de satisfacție generală privind acordarea serviciilor stomatologice în cadrul Întreprinderii Municipale Centrul Stomatologic Municipal Chișinău (Figura 2).

taken into consideration. The data obtained shows a growing trend in the number of socially disadvantaged people who seek those services, depending on age. Hence, the age group of 60 and over, which mainly comprises disadvantaged and retired people, seek dental care services 4.7 times more frequently than people from the age group of 30–39; 3.1 times than the age group of 40–49 and 2.2 times than the age group of 50–59.

Simultaneously, it worth mentioning that in some cases, the attitude of disadvantaged people towards their own health involves several aspects: disregarding the visits to the family physician and the influence of risk factors, non-compliance with the regime and behavioral norms, lack of self-assessment of the general state of their health, and others.

The distribution of the categories of people interviewed who benefit from free dental prosthetics is quite interesting (Figure 1).

What concerns the data outlined in figure 1, out of the total number of socially disadvantaged people interviewed, who benefit from free dental prosthetics — 60.8% represents pensioners, 26.2% — people with disabilities, and 13.0% — war and labor veterans, people who have undergone rehabilitation.

The attitude of the medical staff of the dental institution towards people with special needs was distributed the following way: “very good” — 37.2%, “good” — 43.7%, “satisfactory” — 19.1%.

A big share of questions from the questionnaire touch upon the attitude of the socially disadvantaged people towards the quality of the dental care services provided.

According to the results of the survey, the degree of satisfaction of the treated patients with the dental care can be distributed the following way: “very good” — 43.1%, “good” — 44.2%, “satisfactory” — 10.7% and “unsatisfactory” — 2.0%. This study proves that the socially disadvantaged patients interviewed are satisfied with the quality of the dental care services provided by the specialists at the Municipal Enterprise Municipal Dental Centre Chisinau.

Most patients are pleased and they make up the category of people who confess a general state of satisfaction regarding the dental care services provided within the Municipal Enterprise Municipal Dental Centre Chisinau (Figure 2).

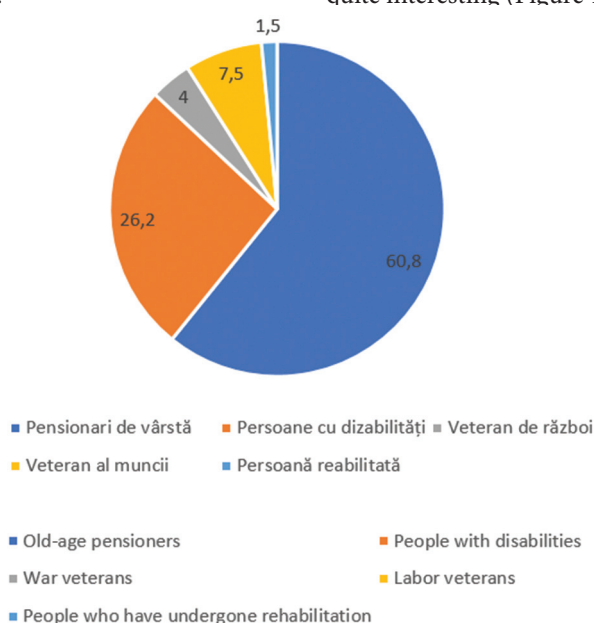


Figura 1. Structura categoriilor de persoane social-dezavantajate care beneficiază de protezare dentară gratuită, %

Figure 1. Structure of the categories of socially disadvantaged people who benefit from free dental prosthetics, %

Sondajul de opinie realizat demonstrează că 99,5 % din persoanele intervievate, în caz de necesitate, vor alege repetat Întreprinderii Municipale Centrul Stomatologic Municipal Chișinău pentru acordarea asistenței medicale stomatologice.

În situația reală, luând în considerație schimbările din sistemul de sănătate din Republica Moldova, implicarea în procesul reformei a furnizorilor de servicii medicale stomatologice este esențială pentru a identifica problemele existente, utilizând rezultatele studiului opiniei medicilor specialiști. Dacă să ne referim la activitatea profesională, 39,0% din numărul total de persoane intervievate aveau un stagiu de muncă pe specialitate de 30 și mai mulți ani; iar 30,0% dintre respondenți — 20–30 ani. La momentul realizării studiului, persoanele cu stagiu de muncă 1–5 ani alcătuiau 12,0%; 6–10 ani — 5,0%; 11–15 ani — 6,0%; 16–20 ani — 8,0%.

Aprecierea de către respondenți a activității instituționale administrative, declară o stare de satisfacție privind colaborarea angajaților cu subdiviziunile administrative. Mai mult de jumătate din persoanele intervievate (51,0%) consideră că angajații serviciului economico-financiar al instituției lucrează profesional, comunică binevoitor cu medicii și lucrătorii medicali medii, iar 27,0% comunică insuficient sau nesatisfăcător cu cadrele medicale.

Mai mult de 62,0% din respondenți afirmă că sunt satisfăcuți de relațiile dintre angajații serviciului Resurse Umane și lucrătorii medicali și doar pentru 3,0% din cei intervieuți relațiile sunt nesatisfăcătoare sau, de regulă, nu comunică cu angajații secției respective.

Gradul de acoperire, precum și calitatea serviciilor medicale stomatologice acordate persoanelor social-dezavantajate în mare măsură depinde de asigurarea medicilor cu informație furnizată de către administrație. Mai mult de jumătate din medicii stomatologi intervieuți (53,0%) consideră nivelul de informare ca fiind

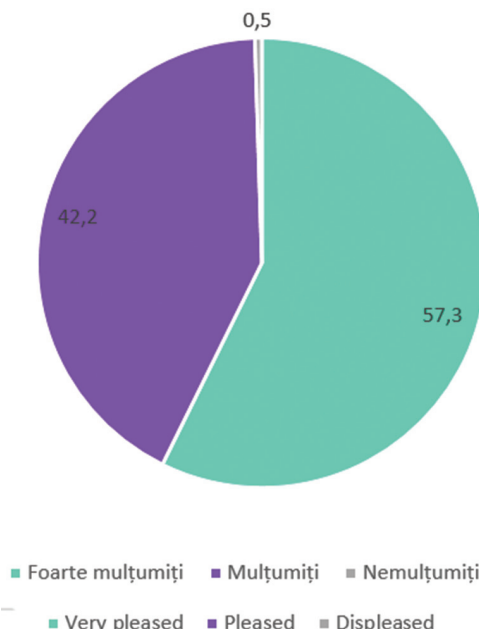


Figura 2. Gradul general de satisfacție al persoanelor social-dezavantajate, %

Figure 2. The general degree of satisfaction of socially disadvantaged individuals, %

The opinion survey conducted shows that 99.5% from the people interviewed, when needed, will resort to Municipal Enterprise Municipal Dental Centre Chișinău repeatedly to receive the necessary dental care.

In reality, taking into account the changes in the healthcare system in the Republic of Moldova, the involvement in the reform of dental care providers is essential in order to identify existing issues, using the results of the study of the opinion of medical staff. If we refer to professional activity, 39.0% from the total number of interviewed people have 30 years of work experience and over; and 30.0% of the respondents — 20–30 years.

At the moment of the execution of the study, the people with 1–5 years of work experience made up 12.0%; 6–10 years — 5.0%; 11–15 years — 6.0%; 16–20 years — 8.0%.

When it came to the respondents assessing the administrative activity of the institutions, they declared that they were satisfied with the degree of the staff's collaboration with the administrative subdivisions. More than half of the people interviewed (51.0%) consider that the staff of the institution's financial department are professional in their work, have good communication with the doctors and the medical staff, and 27.0% have insufficient and unsatisfactory communication with the medical staff.

More than 62.0% of the respondents state that they are satisfied with the relationship between the Human Resources staff and the medical one, and only 3.0% from those interviewed say the relationship is unsatisfactory, or they usually do not communicate with the staff of the said department.

The degree of coverage, as well as the quality of dental care services provided to socially disadvantaged people, to a certain extent, depends on whether medical staff are well-equipped with information from the administration. More than half of the interviewed dentists (53.0%) consider

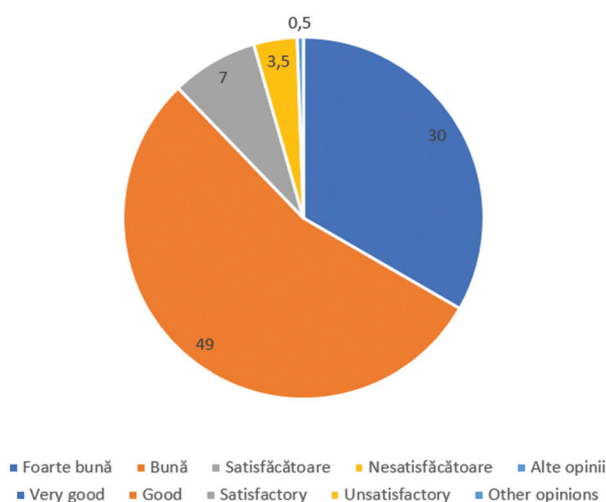


Figura 3. Relații interpersonale dintre administrație și angajat, %.

Figure 3. Interpersonal relationships between the administrative corps and the employee, %

foarte accesibil, 40,0% — accesibil și numai 7,0% — neaccesibil.

În opinia celor chestionați, important în activitatea profesională, este susținerea intereselor medicilor și pacienților bazată pe conlucrarea administrației cu angajații (Figura 3).

Doar o treime (30,0%) din persoanele intervievate, consideră conlucrarea administrației cu personalul angajat foarte bună, aproape jumătate (49,0%) — bună, 17,0% — satisfăcătoare, 3,5% — nesatisfăcătoare și 0,5% — au avut alte opinii. Astfel, evaluarea rezultatelor opiniei respondenților a reprezentat subiectul privind atitudinile și practicile care determină accesul și gradul de asigurare a persoanelor social-dezavantajate cu servicii medicale stomatologice.

Bibliografie/References:

1. Gavrilă I. Reforma privind sistemul de protecție socială a persoanelor cu dizabilități pornind de la o nouă abordare și evaluare a dizabilității. Monitor oficial nr 12/2011, p. 63.
2. Necesități în dezvoltarea unui sistem național de asistență medicală pentru persoanele vârstnice. Monitor oficial nr 5/2010, 29 p.
3. Situația persoanelor cu dizabilități în Republica Moldova. Biroul Național de Statistica, 2015.
4. Sochircă L., Lucian M., Moscovciuc A. Prin evaluarea complexă bazată pe CIF — spre incluziune sociale. Analele științifice ale USMF „Nicolae Testemițanu”, nr 2, 2012 p. 382–386.
5. Rusu S., Poiana T. Raport tematic integrarea persoanelor cu dizabilități severe în comunitate: impactul serviciului social „Asistență personală”, Chișinău, 2017, p. 19.
6. Spinei A. Starea medico-socială a copiilor cu dizabilități: revista de literatură Medicina Stomatologică, nr 4/(41) 2016, Chișinău, 2016, p. 30.
7. Cu privire la aprobarea într-o nouă redacție a Regulamentului cu privire la acordarea asistenței medicale stomatologice persoanelor din grupurile social-dezavantajate din municipiul Chișinău. Decizia Consiliului Municipal Chișinău, nr 7/35 din 23 octombrie 2018.
8. Guriev Z. Unele aspecte medico-sociale ale persoanelor care beneficiază de asistență garantată de stat în municipiul Chișinău. Anale științifice USMF „N. Testemițanu”, Chișinău, 2011, p. 408.
9. Studiu de caz privind serviciile de sănătate din România — <http://www.rasfoiesc.com/sanatate/asistentă-socială/Studiu-de-caz-privind-serviciii62.php>.
10. Economie socială: ce înseamnă grup vulnerabil — <http://www.estuar.org/urmareste-evenimente-din-ultima-perioada/758-economie-sociala-ce-inseamna-grup-vulnerabil>.
11. Proteze dentare gratuite — <https://bani.md/proteze-dentare-gratuite-cine-pot-fi-norocosii-si-ce-trebuie-sa-faca-ca-sa-beneficieze-de-serviciile-respective---83695.html>.
12. Incluziunea socială a persoanelor dezavantajate fizic și social — <https://clubbib.wordpress.com/2011/08/02/incluziunea-sociala-a-persoanelor-dezavantajate-fizic-si-social/>.
13. Gribincea T. Politici de asistență socială a persoanelor de vârstă a treia. Chișinău 2011, p. 64.
14. Raport mondial privind dizabilitatea. Organizația Mondială a Sănătății. București, 2012, p. 327.
15. Anatolie Pancenco, Elena Tintuc. Rezultatele studiului satisfacției pacienților ca indicatori determinanți ai calității serviciilor stomatologice prestate populației. (Buletinul Academiei de Științe a Moldovei, Nr 4(45) 2014, Chișinău 2014, pag. 116–119).

that the level of information is quite accessible, 40.0% — accessible and only 7.0% — inaccessible.

In the opinion of those surveyed, what is really important in professional activity, is having the medical staff's and patients' best interest at heart, based on the collaboration of the administration with its employees (Figure 3).

Only a third (30.0%) of the interviewees consider that the collaboration between the administrative corpus and the staff is very good, almost half (49.0%) — good, 17.0% — satisfactory, 3.5% — unsatisfactory, and 0.5% — other opinions. Therefore, the assessment of the results of the respondents' opinions was the subject of the attitudes and practices which determine the access and degree of insurance of socially disadvantaged individuals with dental care services.