

RESEARCHING.REVEALING.EMPOWERING

**magenta**  
CONSULTING

Pentru sănătatea sa omul întotdeauna găsește bani, iar de acest principiu se conduc foarte multe companii și instituții: cluburile de fitness, clinicile private, farmaciile.

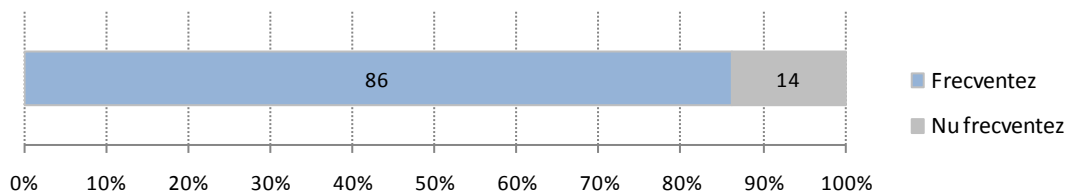
Se întâmplă des ca persoanele să se simtă foarte rău, suportând până la limita maximă, în speranța că tratamentul la domiciliu va ajuta, neadresându-se medicului. Iar atunci când înțelegem că totuși e nevoie de ajutorul unui medic specialist, apare întrebarea ce fel de clinică să alegem: una privată sau un spital de stat. Și atunci ne aducem aminte de experiențele precedente prin care am trecut noi sau cunoscuții noștri când am fost bolnavi.

Foarte des clinicile private sunt favorizate mai curând de către speranțele și așteptările oamenilor decât de faptele reale. Ne imaginăm că într-o clinică privată vom beneficia de un aparat ultramodern, că nu vom fi nevoiți să stăm în rând, iar comportamentul medicilor și al surorilor medicale va fi unul foarte amabil. Pe lângă aceasta, pacientul se mai așteaptă să fie diagnosticat corect, iar tratamentul prescris să fie cel mai eficient.

Încă un factor care ne influențează alegerea este gândul că într-o clinică privată suma pe care o vom achita pentru servicii și medicamente, chiar dacă nu va fi una mică, în total nu va depăși totuși „cadourile” și alte „argumente financiare” pe care vom fi nevoiți să le plătim personalului dintr-un spital de stat cu servicii gratuite.

În urma cercetării de tip omnibus *Magenta National Screening*, efectuată în toamna 2009 pe un eșantion de 1400 de respondenți din 24 de orașe, a fost relevat faptul că populația orășenească preferă să se adreseze la policlinicile de stat, iar la serviciile clinicilor private apelează doar 14% dintre respondenți.

Figura. 1: Nivelul de frecventare a centrelor medicale private, N=1202, %



Cele mai populare clinici private sunt clinicile stomatologice. Conform datelor studiului pieței, la serviciile acestora apelează nu doar localnicii, dar și concetățenii noștri care au emigrat în țările vecine sau undeva și mai departe. Foarte des, revenind în vizită la rudele din țară, aceștia își fac timp pentru a merge și la dentist, argumentând prin aceea că în Republica Moldova prețurile la servicii sunt de câteva ori mai mici decât acele de peste hotare. Anume din acest motiv stomatologiile private au înregistrat un nivel de încredere mai ridicat din partea respondenților: 3.44 puncte din 5 posibile. Cea mai populară clinică stomatologică este *Caracaș-Dental*, care a acumulat 11% dintre menționări (ratingul notorietății spontane presupune ca respondenții să numească de sinestătător clinicile private pe

care le cunosc). Dar în același timp nici un respondent nu frecventează această stomatologie (conform ratingului frecvenței clinicilor în această regiune).

Pe al doilea loc în topul popularității se află centrele de diagnostică. Clinica municipală *Magnific* fiind cea mai cunoscută - 21% dintre înregistrări. Cu toate acestea, cea mai frecventată este *Galaxia*, care procentual întrece centrul de diagnosticare menționat mai sus.

Locul 3 după numărul de înregistrări aparține centrelor medicale specializate în urologie, ginecologie și proctologie. Cel mai popular în acest caz este *On Clinic*, căruia îi aparțin 43%.

Cine sunt totuși acei care apelează la serviciile clinicilor private? Conform datelor analizei multicriteriale, cea mai mare pondere o au bărbații și femeile cu vârsta între 20-44 ani, cu studii superioare și un venit mai sus de mediu.

Uneori, obținând datele analizelor și urmând un tratament, pacienții preferă să apeleze la un alt centru medical, pentru a fi examinați din nou asigurându-se că bolile ce au fost depistate au apărut nu datorită faptului că aspectul exterior indica și capacitatea înaltă de plată a acestora.

Faptul că pacienții clinicilor private sunt persoane cu venituri înalte nu este de mirare. Foarte puțini sunt cei care cunosc prevederile Legii privind asigurarea medicală obligatorie (AMO), conform căreia în lista centrelor medicale (AMO) intră nu doar clinicile de stat, dar și centrele medicale private.

Este îmbucurător faptul că avem posibilitatea de a alege unde vrem să fim tratați, iar sănătatea noastră nu depinde în totalitate de regiunea orașului în care locuim sau de medicul de familie care deservește această regiune. Putem să ne adresăm la oricare din centrele medicale existente și putem cere să ni se ofere întreg asortimentul de servicii pe care ni-l oferă specialiștii centrului, fiind limitați doar de mărimea buzunarului nostru. Suntem gata să cheltuim mai mulți bani, dar în schimb dorim să primim ceea ce va corespunde așteptărilor noastre. Probabil că introducerea unor standarde în aceste domenii l-ar face mai transparent, iar așteptările noastre ar deveni realitate.

Articol publicat în revista *Chrysanthemes*, Nr. 2 2010

For the English version of this article, please visit [www.consulting.md](http://www.consulting.md)

Чтобы прочесть русскую версию этой статьи, зайдите на сайт [www.consulting.md](http://www.consulting.md)