

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОГО ФОРМИРОВАНИЯ РЫНКА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В РБ

Полоник И.С.

Актуальные вопросы терапевтической, ортопедической, хирургической стоматологии, стоматологии детского возраста и ортодонтии. Материалы 8-ой межд. Научно-практич. конференции по стоматологии-2009, -С.159

Правовые, экономические, организационные изменения приводят к созданию новых условий в, которых, приходится функционировать сегодня государственным медицинским организациям оказывающим, стоматологические услуги в Республике Беларусь. Эти условия характеризуются: сложившимся неизменно низким объемом бюджетного финансирования; как компенсаторным механизмом; развитием инфраструктуры, оказания платных стоматологических услуг; негосударственные субъекты хозяйствования, оказывающие платные стоматологические услуги начинают играть все более заметную роль в развитии конкурентной среды. Это определяет развития рынка стоматологических услуг в Республике Беларуси, и имеет отличительную особенность от обычного потребительского рынка – доступность и равенство в получении стоматологической помощи. Это в большой степени определяет необходимость государственного контроля рыночными процессами.

Еще К. Маркс категорию “ услуги” определил “ как особую потребительскую стоимость, которую доставляет этот труд, подобно всякому другому товару, но особая потребительская стоимость этого труда получила здесь специфическое название “услуги” потому что труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности ...Именно экономическая полезность делает услугу предметом продажи”.

Услуга по определению Международного стандарта МС ИСО 9004-2; ГОСТ 50646 , является “итогом непосредственного взаимодействия поставщика (исполнителя) и потребителя и внутренней деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя”.

Экономический характер сферы услуг в рыночной экономике значительно отличается от экономического характера этой сферы в условиях административно – командной системы, относившей услуги в основном лишь к определенной целесообразной деятельности с непроизводительным характером труда. С переходом на систему национальных счетов сфера услуг отнесена к производственной сфере. Однако сфера медицинских услуг имеет свои отличительные особенности. Среди медицинских услуг выделяется “стоматологическая”.

Нами исследовались существенные особенности стоматологических услуг в условиях контроллинга. Первоочередным объектом при этом стала стоматологическая поликлиника в силу своей производственно-технической многосложности: рассматривается как, достаточно сложная экономическая система (объединения в одной организации большое число специалистов разного стоматологического профиля, сосредоточения там сложной стоматологической техники); является основным звеном в системе оказания стоматологической помощи населению в Республике Беларусь; является по нашему мнению эталоном при распространении сделанных выводов на все медицинские организации, оказывающие стоматологические услуги.

Предлагается считать, что стоматологическая услуга представляет собой совокупность необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных профессиональных действий медицинского работника (исполнителя, производителя услуг), направленных на удовлетворение объективных потребностей пациента (потребителя услуг). При этом

объективная необходимость должна соизмеряться с субъективными устремлениями и согласием пациента подвергнуться конкретному медицинскому вмешательству. Главной отличительной особенностью стоматологической услуги является асимметричность информации ее предоставления.

Определены общие требования соблюдения в процессе предоставлении стоматологических услуг: предотвращение риска ущерба для здоровья; доверительность и информированное согласие потребителя стоматологической услуги на вмешательство, сочетающееся с этичностью и деонтологией медицинского персонала; индивидуальность взаимодействия потребителя и производителя стоматологической услуги, т.е. и врача и пациента как “заслуженных собеседников” (объективность подхода к проблемам пациента, психологическая совместимость); возмездный характер стоматологической услуги (цена стоматологической услуги, расчет трудозатрат, оплата труда исполнителей, амортизация оборудования, рентабельность).

Знание специфики стоматологических услуг имеет значение при разработке организационно-экономических основ эффективного формирования рынка стоматологических услуг.

Развитие рынка стоматологических услуг в Республике Беларусь показывает, что повышение конкурентоспособности современной стоматологической поликлиники, связаны главным образом с качеством оказываемой услуги в части: презентации услуги, лечебной помощи, стоимости и скорости выполнения, сервиса.

Доказано, что растущие требования к качеству предоставляемых стоматологических услуг требуют совершенствования системы управления. В рыночных условиях особую актуальность приобретает ориентированный на

производственно-экономические принципы менеджмент. Он позволяет решить проблему выбора факторов влияния, таких как: ревизии, требование пациентов, внутренняя координация, снижение затрат, совершенствования информационной базы.

При возрастающей комплексности, динамике и неоднородности задач для руководства стоматологических поликлиник становятся важными проблемы координации, принятия оперативных, эффективных управленческих решений, логическим воплощением которых выступает контроллинг.