Приложение № 5

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ТФОМС

Саратовской области

от 21.мая 2013г. №140

**Анкета по изучению удовлетворенности застрахованных по ОМС граждан**

**качеством и доступностью медицинской помощи, получаемой в медицинских**

**организациях, работающих в системе ОМС**

**Ф.И.О.** (заполняется по желанию)

**Сведения о пациенте:**

Пол : мужской, женский

**Возраст**: дети до 18 лет, до 25 лет, от 25 до 35 лет, от 35 до 45 лет, от 45 до 60 лет, свыше 60 лет

**Социальная категория (например)**

-  работающий: работающий пенсионер; - неработающий: учащийся (студент), пенсионер по возрасту, инвалид, безработный, домохозяйка, временно не работающий (декретный отпуск, отпуск по уходу за ребенком); другое

**Материальное положение** / **месячный доход**:

- ниже 10 тысяч рублей,

- от 10 до 25 тысяч рублей,

- свыше 25 тысяч рублей.

**В каком лечебном учреждении Вы получаете помощь в рамках системы ОМС** (указать) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Какой вид медицинской помощи вы получаете** : амбулаторно-поликлинический, стационарный, стационарозамещающий (нужное пдчеркнуть)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Варианты ответа | Оценка  в баллах |
| 1. | Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей | 1.1. С вниманием и участием  1.2. Не очень внимательно  1.3. С безразличием  1.4. Затрудняюсь ответить  1.5. С раздражением и грубостью | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 2. | Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медперсонала | 2.1. С вниманием и участием  2.2. Не очень внимательно  2.3. С безразличием  2.4. Затрудняюсь ответить  2.5. С раздражением и грубостью | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 3. | Удовлетворены ли Вы результатами оказания медицинской помощи | 3.1. Да, полностью  3.2. Больше да, чем нет  3.3. Больше нет, чем да  3.4. Затрудняюсь ответить  3.5. Не удовлетворен | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 4. | Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением лечебного учреждения (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики, отсутствие приспособлений для лиц с ограниченными возможностями и т.п.)? | 4.1. Да, удовлетворен (а)  4.2. Больше удовлетворены, чем не удовлетворены  4.3. Не полностью удовлетворен (а)  4.4. Затрудняюсь ответить  4.5. Не удовлетворен (а) | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 5. | Удовлетворены ли Вы организацией работы лечебного учреждения  (длительность ожидания в регистратуре, на прием к врачу, при записи на лабораторные и инструментальные исследования, доступность врачей - специалистов и др.)? | 5.1. Да, удовлетворен (а)  5.2. Больше удовлетворены, чем не удовлетворены  5.3. Не полностью удовлетворен (а)  5.4. Затрудняюсь ответить  5.5. Не удовлетворен (а) | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 6. | Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в данном лечебном учреждении? | 6.1. Нет, не приходилось.  6.2. Да, приходилось иногда заключать дополнительный договор добровольного медицинского страхования на проведение конкретной процедуры.  6.3. Да, приходилось иногда через кассу МО без заключения дополнительного договора добровольного медицинского страхования на проведение конкретной процедуры.  6.4. Да, приходилось очень часто заключать дополнительные договоры добровольного медицинского страхования на проведение конкретных процедур.  6.5. Да, приходилось очень часто через кассу лечебного учреждения без заключения дополнительных договоров добровольного медицинского страхования на проведение конкретных процедур. | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 7. | Удовлетворены ли Вы организацией лекарственного обеспечения, получаемого в стационарном учреждении или при стационарзамещающем лечении? | 7.1. Да, удовлетворен (а)  7.2. Больше удовлетворены, чем не удовлетворены  7.3. Не полностью удовлетворен (а)  7.4. Затрудняюсь ответить  7.5. Не удовлетворен (а) | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 8. | Удовлетворены ли Вы организацией питания, получаемого в стационарном учреждении? | 8.1. Да, удовлетворен (а)  8.2. Больше удовлетворены, чем не удовлетворены  8.3. Не полностью удовлетворен (а)  8.4. Затрудняюсь ответить  8.5. Не удовлетворен (а) | 1  0,75  0,5  0,25  0 |
| 9. | Длительность ожидания госпитализации в стационар | 9.1. Да, удовлетворен (а)  9.2. Больше удовлетворены, чем не удовлетворены  9.3. Не полностью удовлетворен (а)  9.4. Затрудняюсь ответить  9.5. Не удовлетворен (а) | 1  0,75  0,5  0,25  0 |