

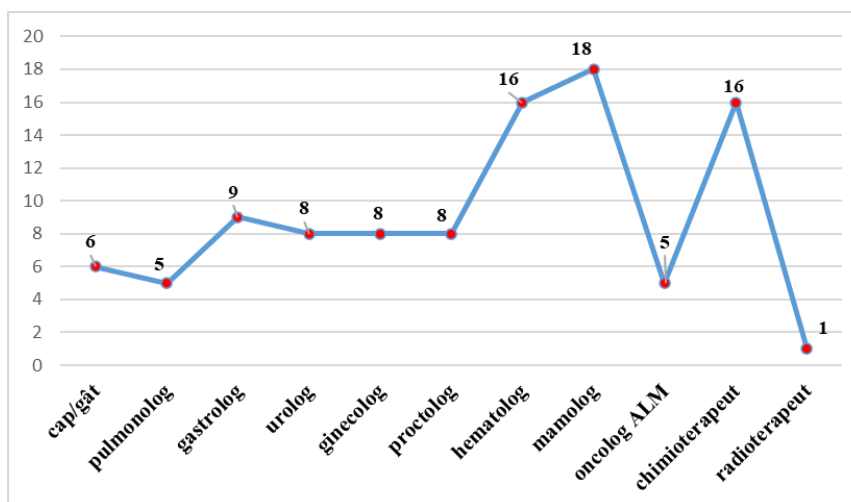
Rezultatele chestionării pacienților care au beneficiat de serviciile medicale în cadrul Centrului Consultativ Diagnostic din cadrul IMSP Institutul Oncologic, în perioada trimestrului IV 2022

Trimestrial, conform Planului de activitate și în scopul aprecierii gradului de satisfacție pentru serviciile medicale de care au beneficiat pacienții au fost chestionați anonim 100 pacienți din CCD, în decembrie 2022. Chestionarele au fost repartizate pacienților care se aflau în UPU în așteptarea perfectării dosarului medical pentru internarea programată în staționar. Ancheta conținea 10 întrebări. Răspunsurile oferite au fost sistematizate și totalizate în tabelul ce urmează. Dat fiind faptul, că eșantionul a inclus 100 pacienți, respectiv repartizarea răspunsurilor în cifre absolute și procente reflectă acelaș tablou.

Matricea cu răspunsurile pacienților privind satisfacția de la asistența medicală primită în CCD, trimestru IV 2022

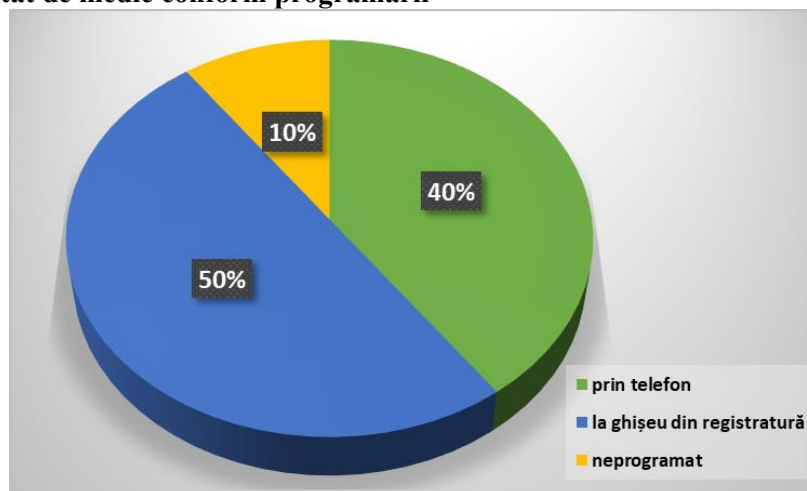
1. Ați fost consultat de medicul, profil	2. Ați fost consultat de medic conform programării	3. Care a fost perioada de așteptare a programării?	4. Ați avut îndreptare pentru consultație de la	5. Ați fost consultat conform orei de programă?	6. Informația primită de la medic despre diagnostic și tratamentul propus a fost clară?	7. Ați semnat acordul informat pentru serviciile medicale primite, consimțământul informat la prelucrarea datelor cu caracter personal?	8. Vă rugăm să exprimați gradul de satisfacție pentru asistența medicală de care ați beneficiat în poliniclinică, după scara de la 0 la 5?	9. Sunteți informat că în spital asistența medicală este garantată și serviciile medicale prestate nu se achită?
1-cap/gît -6	1- prin telefon-40	1- p/ă la 5 zile-29	1 - medicul de familie-52	1-Da-80	1-Da-96	1-Da-96	1-3	1-Da-87
2-pulmonolog-5	2- la ghișeu din registratură-50	2- 10 zile-26	2 - medicul specialist-41	2-Nu-20	2-Nu-4	2-Nu-4	2-9	2-Nu-13
3-gastrolog-9	3- neprogramat-10	3- 15 zile-20	3-screening-7				3-10	
4-urolog-8		4- m.m.zile-25	4-f/ă îndreptare-0				4-22	
5-ginecolog-8							5-56	
6-proctolog-8								
7-hematolog-16								
8-mamolog-18								
9-oncolog ALM-5								
10-chimioterapeut-16								
11-radioterapeut-1								

1. Ați fost consultat de medicul, profil



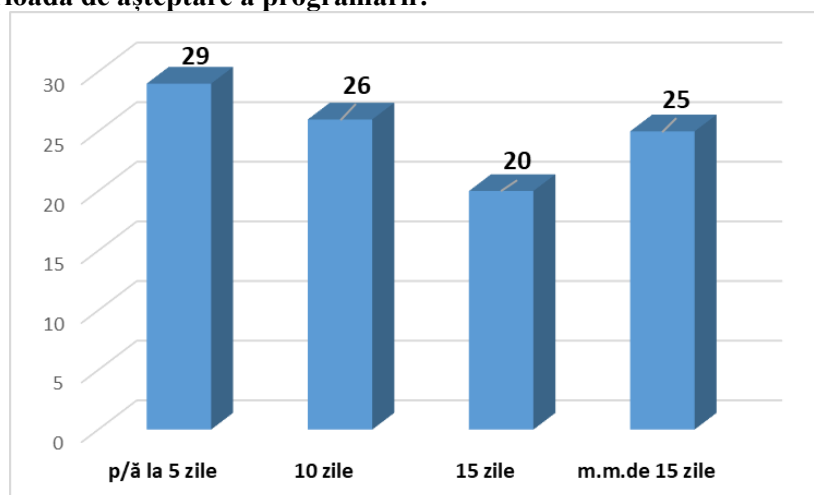
În eșantionul studiat predominant au fost pacienții consultați cel mult de medicii specialiști mamolog – 18%, hematolog și chimioterapeut – câte 16%, apoi de gastrolog, urolog, ginecolog, proctolog – câte 8-9%, cap/gât, pulmonolog, oncolog ALM – 5-6% și de radioterapeut – 1%.

2. Ați fost consultat de medic conform programării



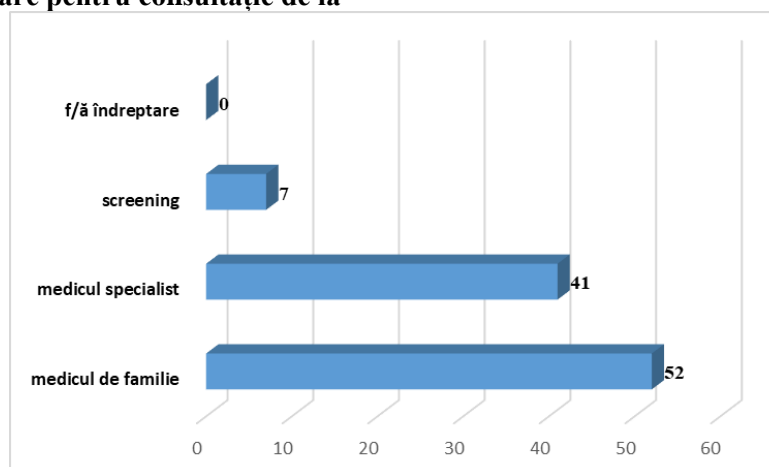
Majoritatea pacienților au venit la consultație conform programării prealabile și anume: la ghișeu din registratură în 50%, prin telefon în 40% și doar 10% din intervieuați au venit la medic fără programare.

3. Care a fost perioada de așteptare a programării?



Timpul de așteptare pentru consultație în CCD este în continuare o întrebare actuală, până la 5 zile au fost în așteptarea zilei de programare – 29 pacienți, până la 10 zile – 26 pacienți, 15 zile – 20 pacienți, mai mult de 15 zile – 25 pacienți din cei chestionați.

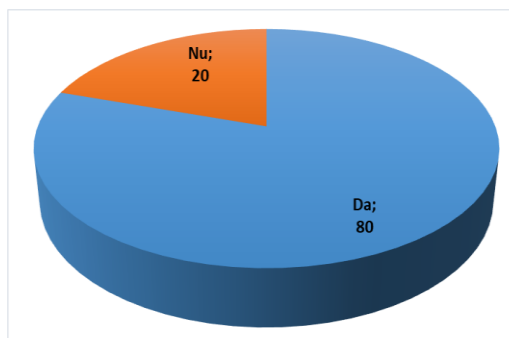
4. Ați avut îndreptare pentru consultație de la



Regulile de accesare a serviciilor medicale consultative în Institutul Oncologic sunt binecunoscute și respectate de pacienți, fapt confirmat prin răspunsuri, că nici unul din pacienții anchetați

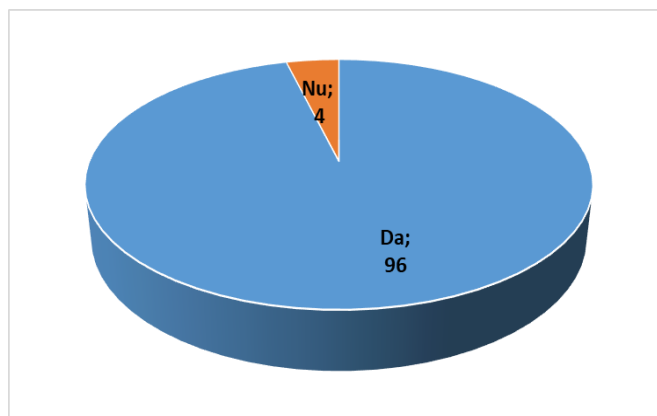
nu a venit fără bilet de trimitere din teritoriu. Cu îndreptare de la medicul de familie au venit la consultație – 52 pacienți, de la medicul specialist – 41, pentru screening – 7.

5. Ați fost consultat conform orei de programe?



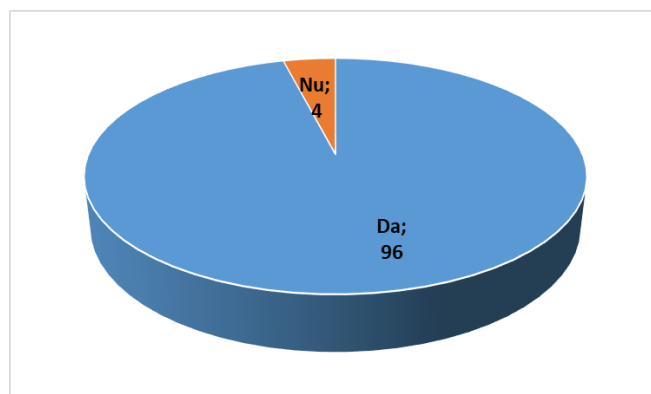
Rândurile mari lângă birourile medicilor din CCD au generat întrebarea dacă pacienții sunt primiți conform orei de programare, fapt atestat în 80% din răspunsurile analizate, în 20% pacienții au oferit răspuns prin negație.

6. Informația primită de la medic despre diagnostic și tratamentul propus a fost clară?



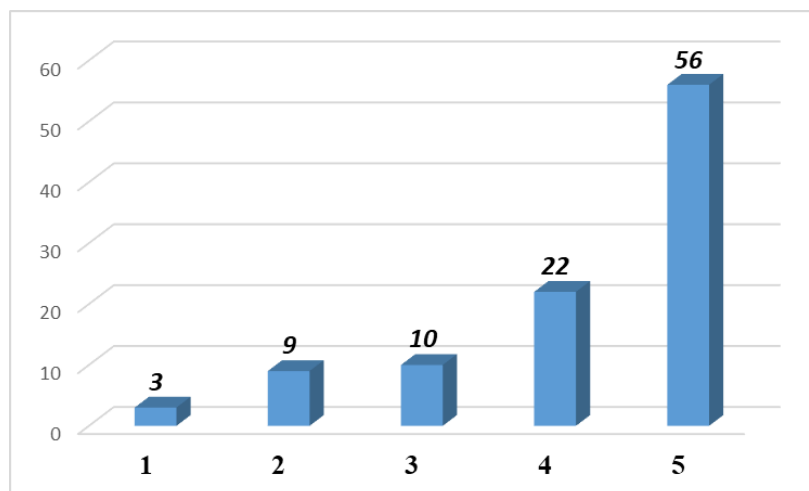
Pacienții cu maladii oncologice sunt deosebiți prin faptul, că necesită mai multă atenție și tact în anunțarea diagnosticului, explicarea conduitei de tratament și informarea despre pașii care urmează a fi efectuați pentru a spori durata și calitatea vieții. În 96 din răspunsuri analizate, pacienții au înțeles mesajul primit de la medic, iar în 4 cazuri, pacienții nu au înțeles ce urmează a fi de realizat.

7. Ați semnat acordul informat pentru serviciile medicale primite, consimțământul informat la prelucrarea datelor cu caracter personal?



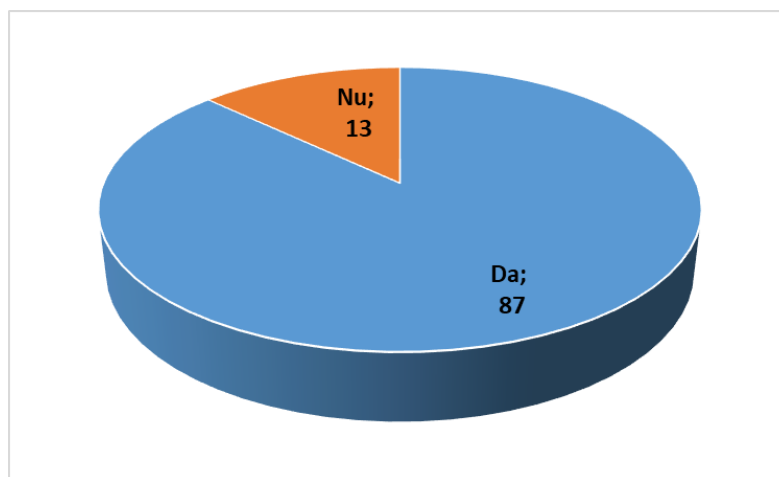
Prin prisma respectării drepturilor pacienților, prelucrării datelor cu caracter personal și exprimării consimțământului la serviciile medicale în 96% pacienții chestionați au semnat aceste 2 documente, iar 4% atestă că nu au semnat formularele menționate.

8. Vă rugăm să exprimați gradul de satisfacție pentru asistența medicală de care ați beneficiat în policlinică, după scara de la 0 la 5?



Gradul de satisfacție pentru asistența medicală de care au beneficiat în policlinică este înalt pentru 56 pacienți care au notat cu "5" și 22 pacienți care au notat cu "4", satisfăcător pentru 10 pacienți care au apreciat cu "3" și nesatisfăcător pentru 12 participanți în sondaj care au notat cu "1" și "2".

9. Sunteți informat că în spital asistența medicală este garantată și serviciile medicale prestate nu se achită?



În Unitatea Primiri Urgențe pacienților conform ordinului intern se propune familiarizarea sub semnătură informația privind excluderea plăților neoficiale, fapt confirmat de 87 pacienți, 13 persoane chestionate au răspuns prin negație.

Ultima întrebare sub numărul 10 a fost deschisă pentru a oferi posibilitatea pacienților de a veni cu **propuneri de a îmbunătăți serviciile medicale din CCD**. Doar o parte din pacienți au venit cu propuneri în scris și anume: *"Reparație, reparație, mai multă stimă, mai multă atenție și blândețe cu pacienți, rândul mai scurt pentru programare, timpul de așteptare la specialist, stăm mult în rând ar fi de dorit mai rapid să lucreze, rânduri foarte mari, așteptarea de lungă durată, чтобы очередь на программирование проходила быстрее, rânduri la cabinete să fie mai mici, să se răspundă la telefon mai rapid, medicii să fie mai politicoși, sălile de internare, очедеду, să fie programările mai rapide, să se acorde măcar puțină atenție bolnavilor, dna Tatiana Popa se poartă foarte urât cu bolnavii, s-ar putea*

mai rapid, ași dori să fie mai rapid programarea, ar fi de dorit ca programările să fie mai rapide (mai aproape data programării), să nu așteptăm, să fie mai repede”. Totodată, pacienții chestionați au ținut să exprime și recunoștință personalului medical pentru serviciile medicale primite în incinta CCD.

Concluzii:

1. În eșantionul studiat predominant au fost pacienții consultați de medicii specialiști hematolog, chimioterapeut și mamolog.
2. Majoritatea pacienților au venit la consultație conform programării prealabile la ghișeu din registratură sau prin telefon.
3. Timpul de așteptare pentru consultație în CCD este în continuare o întrebare actuală, mai mult de 2 săptămâni a fost pentru o jumătate din cei chestionați.
4. Regulile de accesare a serviciilor medicale consultative în Institutul Oncologic sunt binecunoscute și respectate de pacienți, fapt confirmat prin răspunsuri, că toți pacienții anchemetați au venit la consultație cu bilet de trimitere din teritoriu.
5. Aproape toți pacienții au fost primiți conform orei de programare.
6. Claritatea informației primite de la medic privind diagnosticul, conduita de tratament și semnarea acordului informat a fost atestată practic de toți pacienții.
7. Gradul de satisfacție pentru asistența medicală de care au beneficiat în policlinică este înalt pentru 56 pacienți care au notat cu ”5” și 22 pacienți care au notat cu ”4”, satisfăcător pentru 10 pacienți care au apreciat cu ”3” și nesatisfăcător pentru 12 participanți în sondaj care au notat cu ”1” și ”2”.
8. Familiarizarea cu informația privind excluderea plăților neoficiale în perioada spitalizării s-a realizat aproape cu toți pacienții, la etapa prespitalicească.
9. La capitolul propuneri, pacienții au optat pentru reducerea timpului de așteptare la medic, îmbunătățirea nivelului de comunicare între personalul medical și pacient și efectuarea lucrărilor de reparație.

19.12.2022

Manager SMC

Ludmila Cîrciumari