

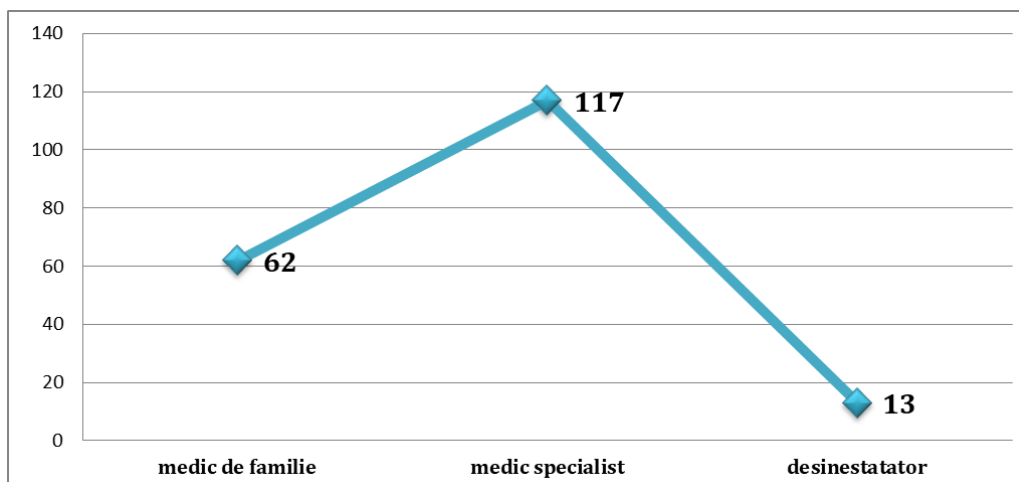
Rezultatele chestionării pacienților care au beneficiat de serviciile medicale în cadrul Centrului Consultativ Diagnostic din cadrul IMSP Institutul Oncologic, în perioada trimestrului I 2024

Conform obiectivelor instituționale trasate, Planului de activitate anual și în scopul aprecierii gradului de satisfacție pentru serviciile medicale de care au beneficiat pacienții au fost distribuite 200 chestionare pacienților din CCD. În sondajul din trimestru I au participat 192 pacienți din CCD. Chestionarele au fost repartizate pacienților care se aflau în UPU în așteptarea perfectării dosarului medical pentru internarea programată în staționar și pacienților în punctul farmaceutic din CCD. Răspunsurile oferite au fost sistematizate în tabel, format Excel (trimis prin email administrației). Totalizatorul prezentat în tabelul ce urmează.

Matricea cu răspunsurile pacienților privind satisfacția de la asistența medicală primită în CCD, trimestru I 2024

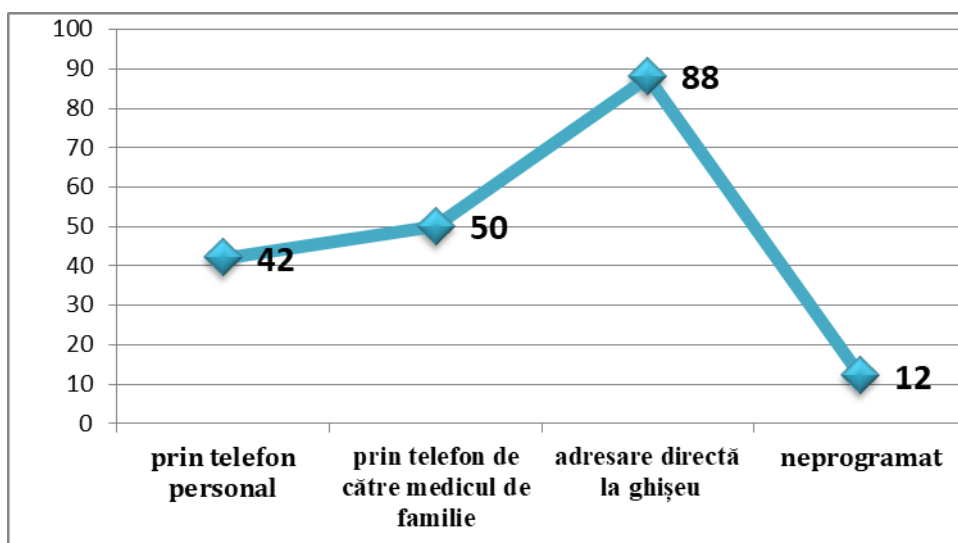
1. Veniți pentru consultație de la:	2. Ați fost consultat de medic conform programării	3. Care a fost perioada de așteptare a programării?	4. Ați fost consultat de medicul de profil:	5. Ați fost consultat conform orei de programare?	6. Informația primită de la medic despre diagnostic, planul de investigații, tratamentul propus a fost:	7. Ați fost satisfăcut de serviciul prestat:
1-medic de familie - 62	1- prin telefon personal - 42	1- p/ă la 5 zile -69	1-cap/gît - 23	1-Da- - 126	1-clară - 182	1-satisfăcut - 168
2-medicul specialist -117	2- prin telefon de către medicul de familie - 50	2- 10 zile -54	2-pulmonolog - 12	2-mai târziu cu 15 minute - 39	2-neclară - 4	2-nesatisfăcut - 4
3-desinestător -13	3-adresare directă la ghișeu - 88	3- 15 zile -36	3-gastrolog - 5	3 - mai mult de 30 minute - 27	3- nu mi-a explicat nimic - 6	3-neutru - 20
	4-neprogramat - 12	4- m.m.zile -33	4-urolog - 22			
			5-ginecolog - 25			
			6-proctolog - 4			
			7-hematolog - 25			
			8-mamolog - 35			
			9-oncolog ALM - 16			
			10-chimioterapeut - 25			
			11-radioterapeut - 0			

1. Veniți pentru consultație de la



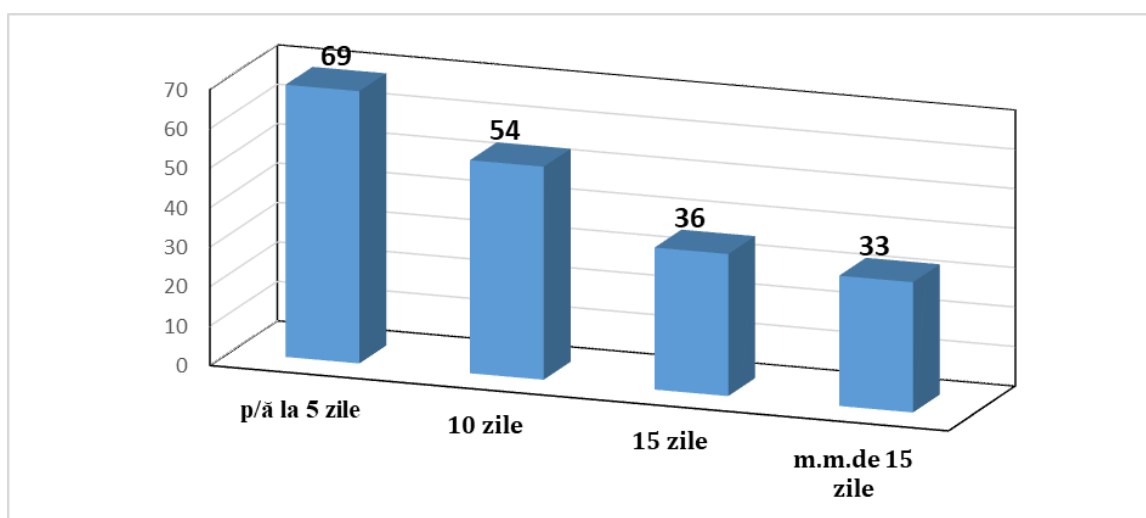
Pacienții care s-au adresat pentru consultație la Centrul Consultativ Diagnostic au fost preponderent cu îndreptare de la medicul specialist – 117 pacienți (61%), de la medicul de familie – 62 (32%), prin autoadresare – 13 (7%).

2. Ați fost consultat de medic conform programării



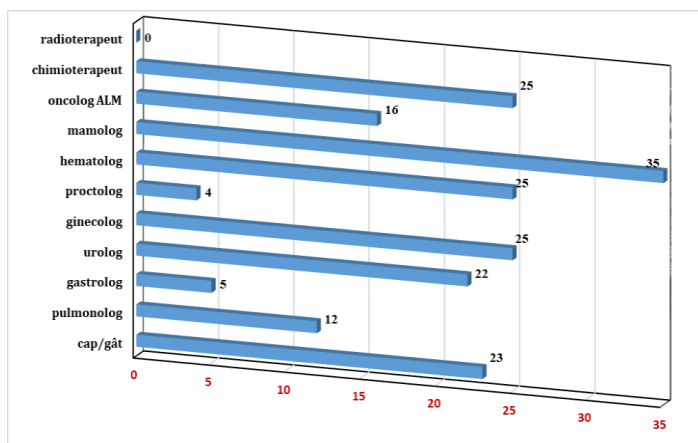
Majoritatea pacienților au venit la consultație conform programării prealabile și anume: adresare directă la ghișeu din registratură în 46%, prin telefon de către medicul de familie în 26%, prin telefon personal 22% și doar 6% din intervieuați au venit la medic neprogramați.

3. Care a fost perioada de așteptare a programării?



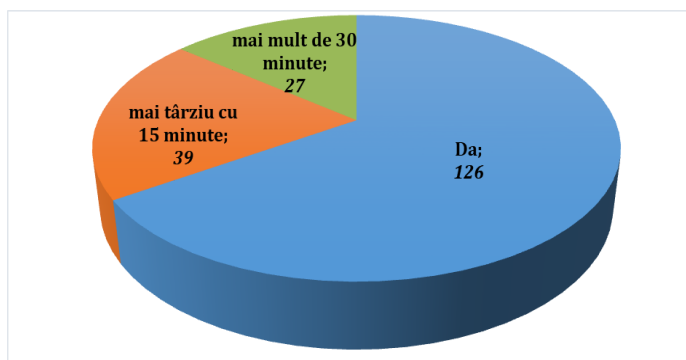
Timul de așteptare pentru consultație în CCD este în continuare o întrebare actuală, până la 5 zile au fost în așteptarea zilei de programare – 69 pacienți (36%), până la 10 zile – 54 pacienți (28%), 15 zile – 36 pacienți (19%), mai mult de 15 zile – 33 pacienți (17%) din cei chestionați. Până la 2 săptămâni au așteptat programare 64% din pacienții chestionați, fapt care demonstrează necesitatea majorării statelor de personal medical, fiind în continuă suprasolicitare de populație.

4. Ați fost consultat de către medicul de profil:



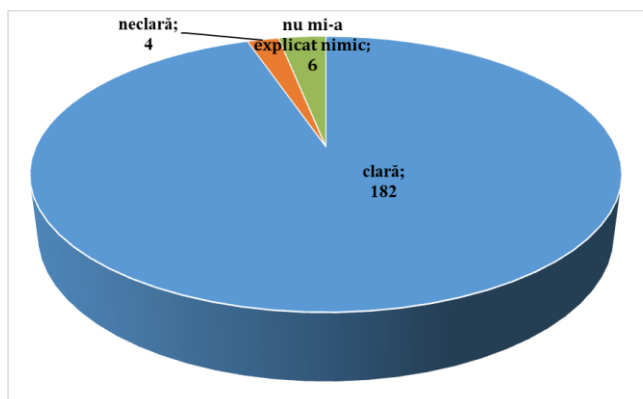
Structura pacienților care au participat în sondaj în funcție de profilul consultațiilor beneficiate predominant sunt specialiștii mamolog, ginecolog, hematolog, chimioterapeut și urolog.

5. Ați fost consultat conform orei de programe?



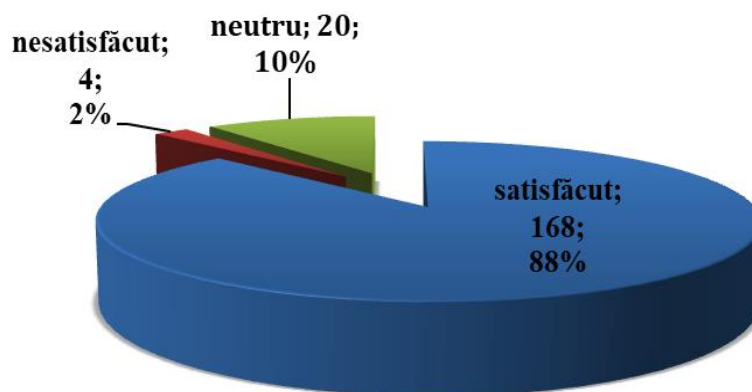
Rândurile mari lângă birourile medicilor din CCD au generat întrebarea, dacă pacienții sunt primiți conform orei de programare, fapt atestat în 66% din răspunsurile analizate, mai târziu de 15 min. în 20% și mai mult de 30 minute în 14% de cazuri.

6. Informația primită de la medic despre diagnostic, planul de investigații, tratamentul propus a fost:



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 95% din răspunsuri analizate, mesajul primit de la medic a fost clar și explicit, în 2% nu a fost clar, iar în 3% pacienții au răspuns că nu a primit nici o informație.

7. Ați fost satisfăcut de serviciul prestat:



Cât privește gradul de satisfacție pentru asistența medicală de care au beneficiat în policlinică, pentru 88% din eșantion este înalt, 2% din pacienți au rămas nesatisfăcuți și 10% sunt neutri prin răspunsul oferit.

Ultima întrebare, tradițional oferă pacienților liberă exprimare cu referire la propuneri pentru îmbunătățirea serviciilor medicale la etapa de asistență medicală specializată de ambulatoriu și ține de: *„primirea să se efectueze conform orei de programare, откройте отдельный кабинет для пациентов, которые пришли в первый раз, respectarea programării, mai mulți specialiști de profil, mult așteptăm programare, mai mulți specialiști, programarea să fie respectată, să fie o atitudine bună față de pacienți, să fie pacientul chemat după programare, programare online nu prin telefon dar prin calculator, să deschidă mai multe cabinete, să nu stăm în rând mult timp; в день программирования чтобы были назначены аппараты в онкоклинике; să se mărească numărul colaboratorilor; de aerisit încăperea; dotarea cu aparate moderne și medicație corespunzătoare.”*

Concomitent, pacienții au exprimat și recunoștința personalului medical pentru serviciile medicale de care au beneficiat.

Concluzii:

1. În eșantionul studiat predominant au fost pacienții consultați de medicii specialiști mamolog, ginecolog, hematolog, chimioterapeut și urolog.
2. Majoritatea pacienților (61%) au venit la consultație conform recomandării medicului specialist din teritoriu și programării prelabile prin adresare directă la ghișeu din CCD (46%).
3. Timpul de așteptare pentru consultație în CCD este în continuare o întrebare actuală, până la 2 săptămâni a fost pentru 64% din cei chestionați.
4. O bună parte din cei intervievați (66%) au fost primiți conform orei de programare.
5. Claritatea informației primite de la medic privind diagnosticul, conduita de tratament și semnarea acordului informat a fost atestată practic de toți pacienții (95%).
6. Ponderele pacienților care au exprimat satisfacția pentru serviciile beneficiate este înaltă (88%).
7. La capitolul propuneri, pacienții au optat pentru reducerea timpului de așteptare la medic, majorarea numărului de specialiști, îmbunătățirea empatiei.

28.03.2024

Manager SMC

Ludmila Cîrciumari