

Результаты анкетирования пациентов поликлиники

ГБУЗ "Пензенская городская детская поликлиника"

Июль 2014 год

Вопросы (поликлиника)	ГБУЗ "Пензенская городская детская поликлиника"
Всего опрошено человек	30
Возраст	
18-30	14
31-40	14
41-50	1
51-60	1
61 и ст.	
Пол	
Муж.	3
Жен.	27
Социальная категория	
работаю	14
работающий пенсионер	
пенсионер	1
безработный	
инвалид	
домохозяйка	3
учащийся (студент)	1
временно не работаю (декретный отпуск, отпуск по уходу за ребенком)	11
Знаете ли Вы, в какой страховой медицинской	
РГС-Медицина	5
Макс-М	17
Капитал Медицинское страхование	1
Другая (укажите какая)	
Не знаю	7
Сколько раз в году Вам приходится обращаться в поликлинику?	
первый раз	1
1 раз в год и реже	5
несколько раз в год	19
несколько раз в месяц	5
Сколько времени приходится ждать приема врача-терапевта или врача общей практики (если заполняете анкету о работе детской поликлиники, то врача-педиатра):	
принимаюсь в течение 30 минут	17
ожидая приема до 1 часа	7
от 1 до 2-х часов	4
от 2-х до 3-х часов	1
более 3 часов	1
Насколько легко попасть на прием к врачу-специалисту?	

да, всегда без проблем	4
приходится ждать 1-2 недели	12
приходится ждать от 2 недель до месяца	10
приходится ждать более 1 месяца	3
нет, практически невозможно	1
К какому специалисту трудно попасть	невролог, ортопед, окулист, гинеколог
Укажите причину	большая очередь на запись
Сколько времени Вы ожидали талона-направления на диагностические услуги (УЗИ, эндоскопия, МТР, КТ)?	
диагностику не назначали	12
приходится ждать 1-2 недели	13
приходится ждать от 2 недель до месяца	5
приходится ждать более 1 месяца	
Укажите какое	УЗИ
Удовлетворены ли Вы работой регистратуры поликлиники:	
да, полностью	9
больше да, чем нет	10
больше нет, чем да	5
затрудняюсь ответить	4
неудовлетворен	2
Почему?	
Оцените отношение к Вам лечащих врачей:	
с вниманием и участием	18
Не очень внимательно	2
с безразличием	4
затрудняюсь ответить	6
с раздражением и грубостью	
Оцените отношение к Вам среднего медицинского персонала:	
с вниманием и участием	16
не очень внимательно	1
с безразличием	2
затрудняюсь ответить	9
с раздражением и грубостью	2
Приходилось ли Вам имея на руках направление врача данной поликлиники оплачивать:	
- прием врача-специалиста	
- анализ крови на гормоны щитовидной железы	
- биохимический анализ крови	
- другой анализ, укажите какой	
- УЗИ	
- ЭКГ	
- Компьютерную томографию	
- Магнитно-резонансную томографию	
- ФГС	

- другое обследование, укажите какое	
Не приходилось	30
Приобретали ли Вы по просьбе медицинских работников одноразовые перчатки при посещении врача-специалиста?	
- гинеколога	
- хирурга	
- уролога	
- другого врача-специалиста	
- Не приобретал	30
Если Вам приходилось оплачивать перечисленные Вами медицинские услуги, то укажите какую сумму Вы затратили	
Каким образом осуществляли плату за медицинские услуги?	
<i>Заплатили в кассу поликлиники, документ об оплате остался у Вас на руках</i>	
<i>Заплатили в кассу поликлиники, документ об оплате остался в кабинете врача</i>	
<i>Заплатили лично медицинскому работнику</i>	
Обеспечивались ли Вы бесплатно в данной поликлинике одноразовыми бахилами?	
да	22
нет	8
где Вы их получали?	
<i>в гардеробе</i>	10
<i>в кабинете врача или в процедурном кабинете</i>	9
<i>при входе в поликлинику</i>	3
Удовлетворены ли Вы результатом лечения?	
<i>да, удовлетворен</i>	7
<i>больше да, чем нет</i>	14
<i>больше нет, чем да</i>	5
<i>затрудняюсь ответить</i>	2
<i>неудовлетворен</i>	2
В случае, если Вы не удовлетворены оказанной медицинской помощью, в данной поликлинике, укажите по какой причине:	
<i>Невнимательность медицинского персонала, грубость в общении</i>	3
<i>Трудно получить талон или записаться на прием</i>	6
<i>Наличие больших очередей к врачам</i>	6
<i>Другие причины</i>	полное безразличие к пациентам
Информирует ли Вас лечащий врач о порядке прохождения диагностики бесплатно по полису ОМС?	
да	14

<i>больше да, чем нет</i>	1
<i>больше нет, чем да</i>	4
<i>затрудняюсь ответить</i>	3
<i>нет</i>	8
Информирует ли Вас лечащий врач о состоянии Вашего здоровья, результатах обследования, диагнозе, назначенном лечении?	
<i>да</i>	18
<i>больше да, чем нет</i>	7
<i>больше нет, чем да</i>	2
<i>затрудняюсь ответить</i>	1
<i>нет</i>	2
Знаете ли Вы, что если Вы не удовлетворены медицинской помощью, Вас просят заплатить за диагностику, то Вы можете обратиться за защитой своих интересов в страховую медицинскую организацию, выдавшую Вам полис ОМС?	
<i>да</i>	18
<i>нет</i>	12
Ваши предложения по улучшению работы поликлиники:	
<i>Выделить отдельный телефон для вызова врача на дом</i>	6
<i>Отменить платные услуги</i>	6
<i>Улучшить систему записи на прием к врачу-специалисту</i>	17
<i>Улучшить культуру обслуживания</i>	11
<i>другие предложения</i>	организовать комнату для кормления грудничков-1,увеличить время приема пациента у врача-1
Дата опроса	22.07.14.