ANEXA nr. 4 Chestionar de feedback al pacientului

(1) Chestionar de feedback al pacientului
Stimate pacient,
Spitalul Municipal Gheorgheni realizează un sondaj de opinie în rândul pacienţilor internaţi cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unităţii sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru şi are ca obiectiv îmbunătăţirea comunicării cu pacienţii şi creşterea calităţii serviciilor oferite în cadrul unităţii sanitare.
Având în vedere calitatea dumneavoastră de pacient, vă prezentăm în cele ce urmează o serie de drepturi şi obligaţii ce vă revin conform legislaţiei în vigoare, cu scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.
Vă rugăm să citiţi cu atenţie informaţiile referitoare la drepturile şi obligaţiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat şi să completaţi chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneţi chestionarul completat în urna special amenajată.
Atenţie! Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.
Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare şi necesită un răspuns.
Acest chestionar este confidenţial şi anonim şi vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înţelegerea opiniilor pacienţilor cu privire la calitatea serviciilor din spitale.
Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a spitalului.
Vă mulţumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!
(2) Drepturile pacientului
(Extrase din Legea drepturilor pacientului nr. **46/2003**)
"- Art. 2 Pacienţii au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare şi materiale.
- Art. 3 Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nicio discriminare.
- Art. 4 Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum şi la modul de a le utiliza.
- Art. 5 (1)Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identităţii şi statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.
(2)Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor şi obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.
- Art. 6 Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervenţiilor medicale propuse, a riscurilor potenţiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului şi nerespectării recomandărilor medicale, precum şi cu privire la date despre diagnostic şi prognostic.
- Art. 7 Pacientul are dreptul de a decide dacă mai doreşte să fie informat, în cazul în care informaţiile prezentate de către medic i-ar cauza suferinţă.
- Art. 8 Informaţiile se aduc la cunoştinţa pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; în cazul în care pacientul nu cunoaşte limba română, informaţiile i se aduc la cunoştinţă în limba maternă ori în limba pe care o cunoaşte sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare.
- Art. 9 Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat şi de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.
- Art. 10 Rudele şi prietenii pacientului pot fi informaţi despre evoluţia investigaţiilor, diagnostic şi tratament, cu acordul pacientului.
- Art. 11 Pacientul are dreptul de a cere şi de a obţine o altă opinie medicală.
- Art. 12 Pacientul are dreptul să solicite şi să primească, la externare, un rezumat scris al investigaţiilor, diagnosticului, tratamentului şi îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.
- Art. 13 Pacientul are dreptul să refuze sau să oprească o intervenţie medicală asumându-şi, în scris, răspunderea pentru decizia sa; consecinţele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.
- Art. 14 Când pacientul nu îşi poate exprima voinţa, dar este necesară o intervenţie medicală de urgenţă, personalul medical are dreptul să deducă acordul pacientului dintr-o exprimare anterioară a voinţei acestuia.
- Art. 15 În cazul în care pacientul necesită o intervenţie medicală de urgenţă, consimţământul reprezentantului legal nu mai este necesar.
- Art. 16 În cazul în care se cere consimţământul reprezentantului legal, pacientul trebuie să fie implicat în procesul de luare a deciziei atât cât permite capacitatea lui de înţelegere.
- Art. 17 (1)În cazul în care furnizorii de servicii medicale consideră că intervenţia este în interesul pacientului, iar reprezentantul legal refuză să îşi dea consimţământul, decizia este declinată unei comisii de arbitraj de specialitate.
(2)Comisia de arbitraj este constituită din 3 medici pentru pacienţii internaţi în spitale şi din 2 medici pentru pacienţii din ambulator.
- Art. 18 Consimţământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul sau, în vederea stabilirii diagnosticului ori a tratamentului cu care acesta este de acord.
- Art. 19 Consimţământul pacientului este obligatoriu în cazul participării sale în învăţământul medical clinic şi la cercetarea ştiinţifică. Nu pot fi folosite pentru cercetare ştiinţifică persoanele care nu sunt capabile să îşi exprime voinţa, cu excepţia obţinerii consimţământului de ta reprezentantul legal şi dacă cercetarea este făcută şi în interesul pacientului.
- Art. 20 Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat într-o unitate medicală fără consimţământul său, cu excepţia cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului şi evitării suspectării unei culpe medicale.
- Art. 21 Toate informaţiile privind starea pacientului, rezultatele investigaţiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidenţiale chiar şi după decesul acestuia.
- Art. 22 Informaţiile cu caracter confidenţial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul îşi dă consimţământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.
- Art. 23 În cazul în care informaţiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditaţi, implicaţi în tratamentul pacientului, acordarea consimţământului nu mai este obligatorie.
- Art. 24 Pacientul are acces la datele medicale personale.
- Art. 25 (1)Orice amestec în viaţa privată, familială a pacientului este interzis, cu excepţia cazurilor în care această imixtiune influenţează pozitiv diagnosticul, tratamentul ori îngrijirile acordate şi numai cu consimţământul pacientului.
(2)Sunt considerate excepţii cazurile în care pacientul reprezintă pericol pentru sine sau pentru sănătatea publică.
- Art. 26 Dreptul femeii la viaţă prevalează în cazul în care sarcina reprezintă un factor de risc major şi imediat pentru viaţa mamei.
- Art. 27 Pacientul are dreptul la informaţii, educaţie şi servicii necesare dezvoltării unei vieţi sexuale normale şi sănătăţii reproducerii, fără nicio discriminare.
- Art. 28 (1)Dreptul femeii de a hotărî dacă să aibă sau nu copii este garantat, cu excepţia cazului prevăzut la art. 26.
(2)Pacientul, prin serviciile de sănătate, are dreptul să aleagă cele mai sigure metode privind sănătatea reproducerii.
(3)Orice pacient are dreptul la metode de planificare familială eficiente şi lipsite de riscuri.
- Art. 29 (1)În cazul în care furnizorii sunt obligaţi să recurgă la selectarea pacienţilor pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile în număr limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale.
- Art. 30 (1)Intervenţiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai dacă există condiţiile de dotare necesare şi personal acreditat.
- Art. 31 Pacientul are dreptul la îngrijiri terminale pentru a putea muri în demnitate.

- Art. 32 Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material şi de sfaturi pe tot parcursul îngrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, în măsura posibilităţilor, mediul de îngrijire şi tratament va fi creat cât mai asemănător celui familial.
- Art. 33 Pacientul internat are dreptul şi la servicii medicale acordate de către un medic acreditat din afara spitalului.
- Art. 34 (1)Personalul medical sau nemedical din unităţile sanitare nu are dreptul să supună pacientul niciunei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unităţii respective.
- Art. 35 (1)Pacientul are dreptul la îngrijiri medicale continue, până la ameliorarea stării sale de sănătate sau până la vindecare".
Pacientul este încurajat, de asemenea, să sesizeze Consiliul de Etică al spitalului pentru orice faptă de corupţie sau încălcări ale eticii medicale (de exemplu, atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimţământului informat al pacientului etc.).
(3) Obligaţiile asiguratului
Conform art. 219 din Legea nr. **95/2006** privind reforma în domeniul sănătăţii, cu modificările şi completările ulterioare, asiguraţii au următoarele obligaţii:
- e) să respecte cu stricteţe tratamentul şi indicaţiile medicului;
- f) să aibă o conduită civilizată faţă de personalul medico - sanitar;
- g) să achite contribuţia datorată fondului şi suma reprezentând copiata/contribuţia personală, în condiţiile legii;
- h) să prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative care atestă calitatea de asigurat, definite la art. 212 alin. (1).

(4) Vă rugăm să completaţi chestionarul şi să îl depuneţi în urna de la biroul externări!

1.Q1. Cât de mulţumit sunteţi, în general, de ...?
Încercuiţi câte o cifră pe fiecare linie (a, b); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulţumit	Mulţumit	Nici mulţumit, nici nemulţumit	Nemulţumit	Foarte nemulţumit
a. ... calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?	1	2	3	4	5
b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	1	2	3	4	5

2.Q2. Cât de mulţumit aţi fost de ...?
Încercuiţi câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulţumit	Mulţumit	Nici mulţumit, nici nemulţumit	Nemulţumit	Foarte nemulţumit
a. ... timpul de aşteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secţiei în care aţi fost internat?	1	2	3	4	5
b. ... modul în care aţi fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secţie)?	1	2	3	4	5
c. ... tratamentul primit în perioada de spitalizare?	1	2	3	4	5

3.Q3. În ce măsură următoarele afirmaţii despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?
Încercuiţi câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Afirmaţii	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul şi atenţia cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. S-a ocupat cu atenţie de cazul meu.	1	2	3	4	5
d. A înţeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.	1	2	3	4	5

4.Q4. În ce măsură următoarele afirmaţii despre asistentele medicale/asistenţii medicali sunt adevărate?
Încercuiţi câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Afirmaţii	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul şi atenţia cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5

b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	1	2	3	4	5
d. A înţeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în tratarea mea.	1	2	3	4	5

5.Q5. În ce măsură aţi fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medicosanitar despre ... ?
Încercuiţi câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. ... cum va decurge examinarea medicală	1	2	3	4	5
b. ... cum se recoltează probele de sânge/biologice	1	2	3	4	5
c. ... modul de administrare a medicamentelor	1	2	3	4	5
d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră	1	2	3	4	5
e. ... riscurile unei operaţii/intervenţii chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	1	2	3	4	5
f. ... consecinţele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
g. ... posibile tratamente alternative pentru afecţiunea dumneavoastră	1	2	3	4	5

6.Q6. Pe perioada internării
Încercuiţi câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	DA	NU
a. aţi fost internat prin serviciul de urgenţă	1	2
b. aţi solicitat serviciile unui medic preferat	1	2
c. aţi primit serviciile unui medic preferat	1	2
d. aţi solicitat şi o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării	1	2
e. aţi primit o altă opinie medicală pe perioada internării	1	2

7.Q7. Pe perioada internării medicamentele şi materialele sanitare au fost asigurate (Încercuiţi o singură cifră - 1, 2, 3 sau 4!):

a. Integral de spital	1
b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feşe etc.)	2
c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)	3
d. Integral de mine (pacient)	4

8.Q8. Cum apreciaţi, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiţii din spital?
Încercuiţi câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune. nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spaţiilor/încăperilor din spital	1	2	3	4	5
b. Temperatura din spital	1	2	3	4	5
c. Programul de primire a vizitelor	1	2	3	4	5
d. Curăţenia generală din spital	1	2	3	4	5
e. Funcţionalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
f. Condiţiile de cazare din salon	1	2	3	4	5

9.Q9.1.În momentul întocmirii documentelor de externare aţi fost informaţi de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?
1.da 2. nu

Q9.2.V-aţi gândit să solicitaţi informaţii despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decontul de cheltuieli)?
1. da 2. nu

10.Q10. În cadrul spitalului sunt afişe care să prezinte drepturile şi/sau obligaţiile pacienţilor/asiguraţilor?
1. da 2. nu

11.Q11. Cărui personal aţi oferit din propria iniţiativă bani sau alte atenţii ca recunoştinţă pentru modul în care aţi fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!

	Da	Nu
a. Medicilor	1	2
b. Asistentelor medicale/Asistenţilor medicali	1	2
c. Infirmierelor	1	2
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenţi de pază etc.)	1	2

12.Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenţii de către personalul spitalului?
Un singur răspuns pe linie!

Personal medico-sanitar	Da	Nu
a. De către medici	1	2
b. De către asistente/asistenţi	1	2
c. De către infirmiere	1	2
d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenţi de pază etc.)	1	2

13.Q13. Cunoaşteţi faptul că puteţi sesiza, prin consiliul de etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimţământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiţionarea actului medical ş.a.)?
1.Da 2.Nu

Date statistice (vă rugăm încercuiţi/completaţi):
Sexul respondentului/celui care a răspuns la chestionar:
1. Bărbătesc 2. Femeiesc

Vârsta respondentului: _____

Ultima şcoală absolvită:
1.Şcoală elementară (4 clase, 10 clase, şcoală profesională)
2.Şcoală medie (liceu, şcoală postliceală)
3.Şcoală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidenţa:
1.În mediul urban (într-un oraş/municipiu, indiferent de judeţ)
2.În mediul rural (într-o comună, indiferent de judeţ)

- Secţia în care a fost internat pacientul: _____

Luna internării: _____