

**CASA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE
CABINET PREȘEDINTE**

ORDIN nr. 891 din 12.12.2008

Președintele Casei Naționale de Asigurări de Sănătate

Având în vedere:

- Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- Art 54 pct.1 lit. f) din Regulamentul de Organizare și Funcționare al Casei Naționale de Asigurări de Sănătate, aprobat prin Ordinul președintelui CNAS nr.392/2008;
- Referatul de aprobare al Serviciului Medical nr. GM/SM/21.11.2008, aprobat de președintele CNAS;

În temeiul:

- dispozițiilor art. 281 alin. (2) din Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare și art. 17 alin. (5) pentru aprobarea Statutului Casei Naționale de Asigurări de Sănătate, aprobat prin H.G. nr. 972/2006, cu modificările și completările ulterioare;

emite următorul:

ORDIN

Art. 1 Se aprobă chestionarele pentru evaluarea satisfacției asiguratului față de calitatea serviciilor medicale furnizate în medicina de familie și în unitățile spitalicești, prevăzute în anexele 1 și 2 la prezentul ordin.

Art. 2 Casele de asigurări de sănătate vor utiliza chestionarele prevăzute la art. 1, o dată pe semestru, pe un eșantion de 400 de asigurați pentru serviciile medicale furnizate în medicina de familie, respectiv pe un eșantion de 400 de asigurați pentru serviciile medicale furnizate în unitățile spitalicești.


Art. 3 Datele colectate vor fi prelucrate de casele de asigurări de sănătate și transmise CNAS, până la sfârșitul lunii iulie pentru chestionarele de pe primul semestru, respectiv până la sfârșitul lunii decembrie pentru chestionarele din semestrul al doilea al anului în curs.

Art. 4 Metodologia de transmitere a chestionarelor și de centralizare a datelor de către casele de asigurări de sănătate, va fi stabilită și transmisă de către Serviciul Medical al CNAS în termen de 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului ordin, caselor de asigurări de sănătate.

Art. Prelucrarea și analiza datelor transmise de casele de asigurări de sănătate va fi realizată de Serviciul Medical al CNAS.

Art. 5 Serviciul Medical al CNAS, precum și președinții - directori generali ai caselor de asigurări de sănătate vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

PREȘEDINȚE
Vasile CIURGHEA



5. *V-ați schimbat vreodată medicul de familie?*

- DA NU

5. *Vă programați la medicul dumneavoastră de familie pentru consultații?*

- DA , de fiecare dată DA, doar uneori NU

6. *Cât timp așteptați în medie pentru a fi consultat de medicul de familie?*

- sub 30 minute între 30 minute -1 oră peste o oră

7. *La prezentarea în cabinetul medicului de familie ați beneficiat de :*

- consultație bilet trimitere investigații paraclinice
 bilet de trimitere medic specialist bilet de internare spital

8. *Vă rugăm să acordați note de la 1 (minim) la 3 (maxim) , bifând o singură opțiune, pentru:*

8.1. Comportamentul și atitudinea medicului de familie

- nota 1 nota 2 nota 3

8.2 Comportamentul și atitudinea asistentei medicale

- nota 1 nota 2 nota 3

8.3 Aspectul cabinetului medical

- nota 1 nota 2 nota 3

8.4 Aspectul sălii de așteptare

- nota 1 nota 2 nota 3

9. *Vă rugăm să apreciați cât de ușor sau de greu vă este să vă procurați medicamentele recomandate în regim gratuit sau compensat de la farmacia (accesibilitatea)*

- crescută (imi procur foarte ușor medicamentele)
- medie (nu imi procur întotdeauna cu ușurință medicamentele)
- scăzută (imi procur greu medicamentele)

Dacă aveți alte observații

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat.

Anexa 2

Stimată/Stimat asigurat,

Pentru a veni în sprijinul dumneavoastră cu servicii noi și competitive care să răspundă cerințelor pe care le aveți în sistemul asigurărilor de sănătate din țara noastră, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul atașat bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră. și de a ni-l returna, în maxim 7 zile de la primire.

Acest chestionar este anonim și nu trebuie să vă semnați!

1. Informații generale

- a. Genul feminin masculin
- b. Mediul de rezidență urban rural
- c. Categoria de asigurat salariat co-asigurat pensionar
-
- copil (< 18 ani) elev/ucenic/student (18-26ani) gravidă/lehuză
- veteran revoluționar persoană cu certificat de handicap
- beneficiar al unui Program Național de Sănătate ajutor social șomaj
- liber profesionist alte categorii

2. Sunteți informați asupra drepturilor și îndatoririlor care vă revin în sistemul asigurărilor sociale de sănătate?

- DA NU

3. Ați fost internat în acest spital:

- pe baza biletului de trimitere de la medicul de familie/specialist
- ați fost adus cu ambulanța
- v-ați prezentat singur, din proprie inițiativă

4. **Cum ați aprecia procedura de internare (timpul petrecut în camera de gardă de la prezentarea dumneavoastră în spital până în momentul în care ați fost adus în salon)?**

4.1 timp de așteptare prea lung , deoarece:

- existau și alți pacienți care așteptau să fie internați
- personalul medical nu era prezent la camera de gardă
- nu mi s-a acordat nici o atenție

alte motive

.....

.....

4.2 am fost mulțumit de procedura de internare

4.3 am fost foarte mulțumit de procedura de internare

5. **Ați fost informat asupra intervențiilor medicale propuse, asupra riscurilor și asupra alternativelor intervențiilor propuse?**

DA

NU

6. **La explorările funcționale , tratament, proceduri, ați fost însoțiți de:**

- personal sanitar al spitalului
- aparținători (familie, vecini, prieteni)
- ați mers singuri

7. **Medicamentele necesare tratamentului dvs. în spital :**

- au fost procurate și administrate de spital
- v-au fost cumpărate de familie
- ambele variante

7.1 Dacă puteți, vă rugăm să nominalizați medicamentele corespunzătoare variantei pentru care ați optat

.....

.....

..

.....

8. Vă rugăm să acordați note de la 1 (minim) la 3 (maxim) , bifând o singură opțiune, pentru:

8.1. Comportamentul și atitudinea medicului de salon

nota 1 nota 2 nota 3

8.2 Comportamentul și atitudinea asistentei medicale

nota 1 nota 2 nota 3

8.3 Comportamentul și atitudinea infirmierei

nota 1 nota 2 nota 3

8.4 Cazare

nota 1 nota 2 nota 3

8.5 Alimentație

nota 1 nota 2 nota 3

8.6 Curățenie

nota 1 nota 2 nota 3

9. La externare ați primit:

rețetă simplă rețetă compensată/ gratuită nu am primit

10. Impresia dumneavoastră generală asupra calității serviciilor medicale furnizate de acest spital :

foarte mulțumit

mulțumit

nemulțumit

Dacă aveți alte observații

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat.
