



MS/SM/1825/06.06.2017

***EVALUAREA SATISFACTIEI ASIGURATILOR FAȚĂ DE CALITATEA  
SERVICIILOR MEDICALE FURNIZATE ÎN SISTEMUL ASIGURĂRILOR  
SOCIALE DE SĂNĂTATE***

***Semestrul II 2016***

**1. Cadrul general**

Baza legală a evaluării satisfacției asiguraților este reprezentată de **Ordinul președintelui Casei Naționale de Asigurări de Sănătate nr. 740 /2011** privind evaluarea satisfacției asiguraților față de calitatea serviciilor medicale furnizate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate. Prin modelul de chestionar de evaluare utilizat se dorește identificarea percepției asiguraților față de modificările aduse de actele normative în vigoare. Astfel, au fost introduse întrebări referitoare la investigațiile de înaltă performanță, opțiunile privind asigurările voluntare de sănătate sau plata directă către furnizorii de servicii medicale.

**2. Aspecte privind activitatea de evaluare a satisfacției pacienților realizate pe plan internațional**

Percepția subiectivă a pacienților asupra calității serviciilor medicale furnizate reprezintă o tendință din ce în ce mai explorată pe plan internațional. Încă din 1975, un interesat studiu pe această temă a fost publicat în **Medical Care-, Hulka, Barbara S. M.D.; Kupper, Lawrence L. Ph.D.; Daly, Mary B. Ph.D.; Cassel, John C. M.D.; Schoen, Frederic M.D.** Studiul relevă o percepție foarte favorabilă a pacienților asupra atitudinii medicilor curanți și a efectelor benefice ale tratamentului urmat, în schimb accesibilitatea la serviciile medicale, inclusiv costurile acestora nu au fost atât de favorabil privite. Bărbații s-au dovedit a fi mult mai puțin mulțumiți decât femeile. De asemenea, populația de culoare s-a declarat mult mai puțin satisfăcută de serviciile medicale furnizate decât populația albă.

~~În Marea Britanie, există modele de chestionare care precizează faptul că medicii sunt încurajați să primească feed-back-ul din partea celor pe care îi tratează. Cu litere boldite, pe prima pagină a chestionarului sunt inserate următoarele informații:~~

***Vă rugăm, nu vă scrieți numele pe acest chestionar***

***Vă rugăm să răspundeți la întrebări referindu-vă doar la consultul care a avut loc azi.***

Printre întrebările formulate în acest chestionar, se observă o atenție deosebită acordată modalității de comunicare medic-pacient. Astfel, pe o scară de la 1 la 5, pacientul trebuie să noteze: politețea medicului, modul în care este ascultat pacientul, modul de explicare al afecțiunii, monitorizarea afecțiunii, implicarea pacientului în decizia luată cu privire la tratament, furnizarea tratamentului la nivelul cabinetului.

În anul 2015, Accenture PLC a publicat un studiu aplicat doctorilor din șase țări prin care a explorat **impactul folosirii IT în furnizarea serviciilor medicale**. Cele șase state selecționate au fost: Australia, Brazilia, Anglia, Norvegia, Singapore și SUA.

Studiul a implicat medici de familie și medici de specialitate care lucrează cu norma întreagă în spitale publice și private (chirurgi, neurologi, endocrinologi, oncologi, cardiologi). Medicilor le-a fost pus la dispoziție un link în cadrul căruia au complet chestionarul păstrându-și anonimatul.

	Australia	Brazilia	Anglia	Norvegia	Singapore	SUA
Considerati mult mai profitabila folosirea dosarului electronic al pacientului ?	DA (85%)	DA (70%)	DA (86%)	DA (79%)	DA (86%)	DA (79%)
Introduceti electronic documente pacientilor atat în timpul cât si dupa consultatie?	DA (70%)	DA (61%)	DA (68%)	DA (96%)	DA (45%)	DA (82%)
Aveti acces electronic la datele medicale ale pacientilor vazuți în alte clinici?	DA (55%)	DA (27%)	DA (66%)	DA (64%)	DA (46%)	DA (51%)
Primirea electronica rezultatelor de laborator	DA (72%)	DA (24%)	DA (70%)	DA (58%)	DA (42%)	DA (65%)
Folosierea E-prescription	DA (10%)	DA (9%)	DA (30%)	DA (54%)	DA (42%)	DA (72%)
Bilet de trimitere electronic către alți	DA	DA (9%)	DA (41%)	DA (72%)	DA (25%)	DA (43%)

furnizori	(22%)					
Comunicare electronica cu alți doctori din alte unități sanitare	DA (24%)	DA (18%)	DA (38%)	DA (21%)	DA (19%)	DA (31%)
Comunicare electronica cu pacientul	DA (8%)	DA (23%)	DA (7%)	DA (10%)	DA (12%)	DA (30%)

### Servicii electronice disponibile pentru pacient

	Australia	Brazilia	Anglia	Norvegia	Singapore	SUA
Programari electronice pentru consultații	DA (18%)	DA (39%)	DA (43%)	DA (36%)	DA (58%)	DA (41%)
Accesarea electronica a informațiilor care sa ajute pacientul în înțelegerea bolii sale	DA (25%)	DA (30%)	DA (30%)	DA (20%)	DA (30%)	DA (45%)
Downloadarea unui rezumat al fișei sale medicale	DA (10%)	DA (19%)	DA (10%)	DA (5%)	DA (30%)	DA (39%)
Vizualizarea rezultatelor medical pe un site securizat	DA (6%)	DA (26%)	DA (7%)	DA (8%)	DA (24%)	DA (38%)

**Concluzii privind impactul informatizării serviciilor de sănătate furnizate pacienților**

	Australia	Brazilia	Anglia	Norvegia	Singapore	SUA
<b>Creșterea satisfacției pacienților</b>	DA (84%)	DA (87%)	DA (86%)	DA (83%)	DA (79%)	DA (81%)
<b>Creșterea implicării pacienților</b>	DA (78%)	DA (83%)	DA (88%)	DA (69%)	DA (87%)	DA (82%)
<b>Înțelegerea aspectelor legate de boala de care suferă</b>	DA (66%)	DA (60%)	DA (78%)	DA (62%)	DA (88%)	DA (72%)
<b>Comunicare mai buna pacient-doctor</b>	DA (64%)	DA (75%)	DA (70%)	DA (63%)	DA (67%)	DA (71%)
<b>Creșterea acurateții înregistrărilor medicale</b>	DA (46%)	DA (56%)	DA (55%)	DA (48%)	DA (56%)	DA (60%)

Am considerat interesat să detaliem studiile și modelele de chestionare aplicate în alte state, pentru a demonstra faptul că *explorarea percepției subiective a pacienților față de calitatea serviciilor medicale furnizate reprezintă o temă de dezbatere activă la nivel mondial.*

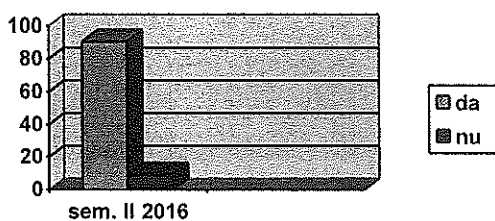
**3. Situația centralizată a chestionarelor de evaluare a satisfacției asiguraților față de calitatea serviciilor medicale furnizate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate la nivel teritorial, pentru Semestrul II 2016.**

**A. Cunoașteți faptul că sunteți în evidența unei Casei de asigurări de sănătate?**

da 90,72%

nu 9,73

**asiguratul cunoaște că este în  
evidența CAS**

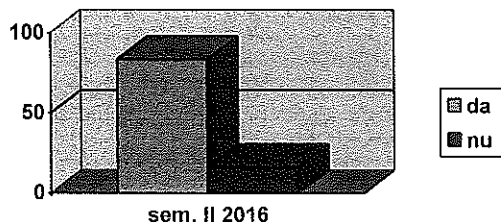


**B. Sunteți informat asupra drepturilor și obligațiilor care vă revin în sistemul asigurărilor sociale de sănătate ?**

da 83,6%%

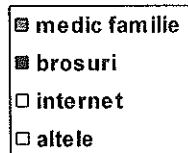
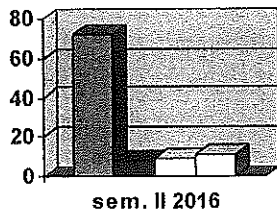
nu 16,34%

**cunoașterea drepturilor și  
obligațiilor**



**C. Ați obținut aceste informații:**

**modalitatea de obtinere a  
informatiilor**

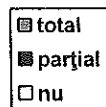
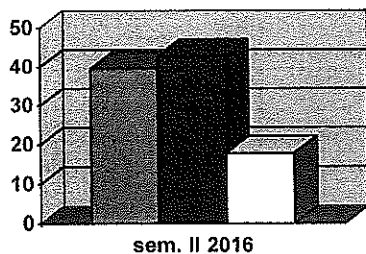


- de la medicul de familie 72,25 %
- din broșuri, pliante = 7,62%
- internet = 8,81 %
- altele = 11,28 %

**D. Considerați că sistemul de asigurări sociale de sănătate vă oferă serviciile medicale de care aveți nevoie?**

- da, în totalitate = 39,51 %
- da, parțial = 42,71 %
- nu = 17,78%

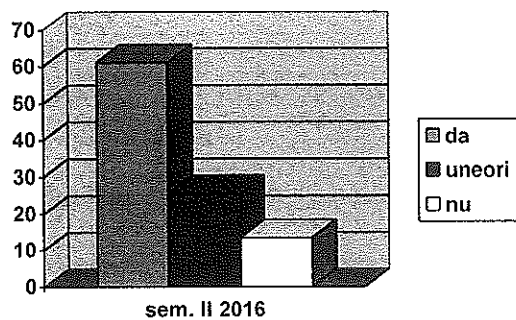
**acoperirea cu servicii**



**E. Vă programați pentru consultație la cabinetul medicului de familie?**

- da = 61,13 %
- uneori = 25,44%
- nu = 13,43 %

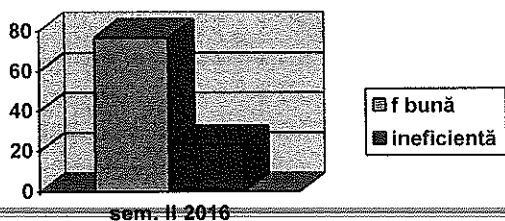
### Programarea pentru consultație la cabinetul M.F.



### F. Cum apreciați procedura de programare a consultațiilor la cabinetul medicului de familie :

- foarte bună, reduce timpul de așteptare a pacientului pentru consultație = 76,6 %
- ineficientă, nu am observat nici o îmbunătățire a timpului de așteptare a pacientului pentru consultație = 23,4%

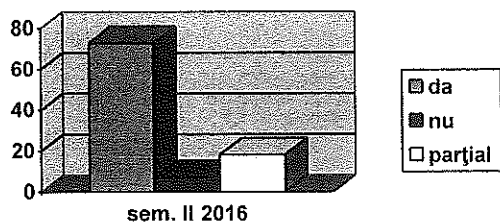
### aprecierea procedurii de programare a consultațiilor



### G. considerați că beneficiați de toată atenția și înțelegerea din partea medicului dumneavoastră de familie?

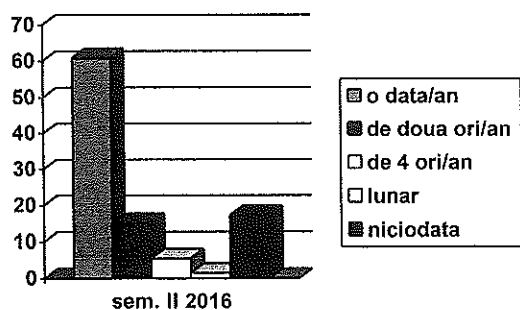
- da = 72,8 %
- nu = 7,11 %
- parțial = 18,14%

**apreciere fata de atitudinea  
medicului de familie**



**H. De câte ori ați fost programat pentru efectuarea investigațiilor de laborator în  
ultimul an?**

**Periodicitatea programărilor pentru efectuarea investigațiilor de laborator**



- o dată pe an = 60,77 %
- de două ori pe an = 15,06%
- de patru ori pe an = 5,44 %
- lunar = 1,52 %
- niciodată = 17,2%



**I. Ați beneficiat în ultimii doi ani de investigații de înaltă performanță ?**

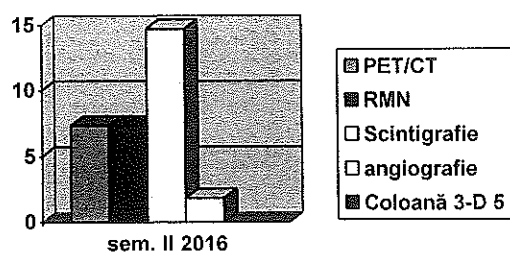
PET/CT     da 7,31 %

RMN         da 14,71%

SCINTIGRAFIE     da 1,84 %

ANGIOGRAFIE     da 3,47%

**investigații de înaltă performanță**



**J. Ați fost internat într-o unitate sanitară în ultimii doi ani?**

da = 53,38%

nu = 46,63 %

**Dacă DA,**

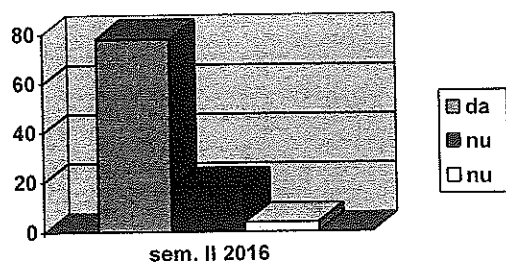
**j1. Ați fost mulțumit de procedura de internare?**

da = 78,13 %

nu, personalul medical nu era prezent la camera de gardă = 18,07 %

nu, nu mi s-a acordat nici o atenție = 3,81 %

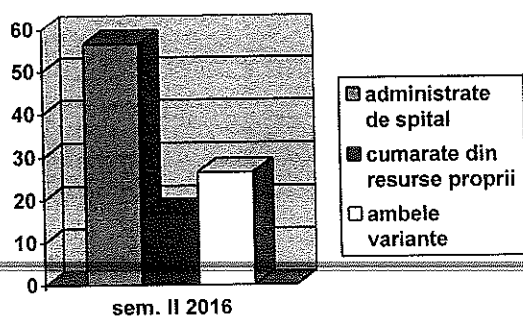
### aprecierea procedurii de internare



### j2. Medicamentele necesare tratamentului dumneavoastră în spital:

- au fost procurate și administrate de spital = 56,54 %
- au fost cumpărate din resurse proprii = 17,08 %
- ambele variante = 26,38

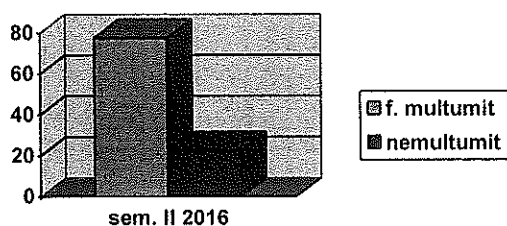
### Modalitatea in care asiguratii au beneficiat de medicamente pe perioada internarii



### j3. Cum apreciați atitudinea personalului medical din spital?

- foarte mulțumit, am beneficiat de atenție și înțelegere = 77,47 %
- nemulțumit, nu mi s-au oferit informațiile privind procedurile, riscurile și alternativele medicale propuse = 22,53 %

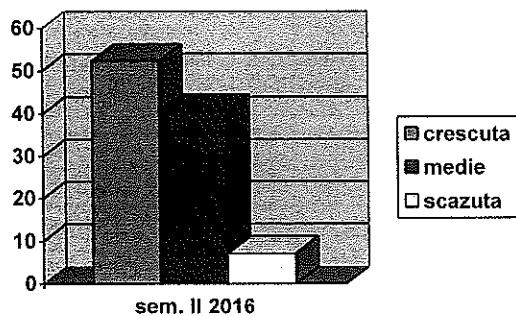
#### aprecierea atitudinii personalului medical din spital



### K. Cum apreciați accesibilitatea la medicația specifică?

- crescută, găsesc întotdeauna în farmacii medicația prescrisă = 52,32 %
- medie, nu îmi procur întotdeauna cu ușurință medicamentele = 40,59 %
- scăzută, îmi procur foarte greu medicația prescrisă = 7,09%

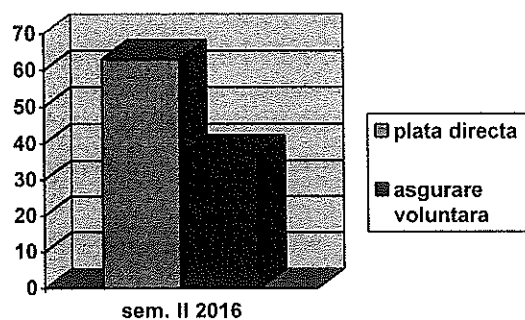
#### Aprecierea accesibilitatii la medicatia prescrisa



**L. Viitorul sistem de asigurări sociale de sănătate va implica un pachet de bază mai restrâns decât cel existent în prezent. Dacă ar trebui să beneficiați de servicii neacoperite de pachet, ați opta pentru:**

- plata directă la furnizor = 63 %
- o asigurare voluntară de sănătate = 37%

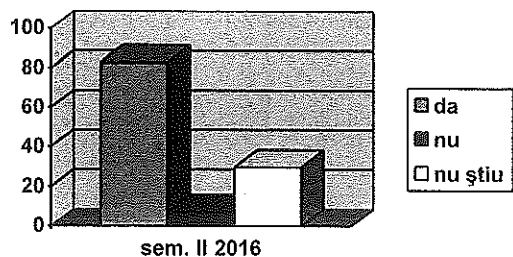
**Opțiunea pentru plata serviciilor medicale neacoperite de pachet**



**M. Considerați importantă opinia asiguraților față de calitatea serviciilor medicale furnizate?**

- Da = 83 %
- NU = 7,34 %
- Nu știu = 29,69%

### importanța opiniei asiguraților



Din analizele efectuate până în prezent se observă mici modificări ale procentelor obținute pentru fiecare întrebare în parte, +/- 0,5% în medie, comparativ cu analiza datelor colectate pentru semestrul I 2016. Nu sunt modificări ale percepției subiective exprimate de persoanele intervievate care să releve schimbări importante în atitudinea personalului medical, accesibilitatea la medicația proprie, importanța opiniei asiguraților, etc.

Utilizarea chestionarelor de evaluare a satisfacției asiguraților rămâne un instrument în principal cu valoare statistică.

**MEDIC ȘF,**  
**DIRECTOR GENERAL ADJUNCT,**  
**Dr. Mihaela ION**