

CASA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE

CABINET PREȘEDINTE

ORDIN nr. 740 din 14.09.2011

Privind evaluarea satisfacției asiguraților față de calitatea serviciilor medicale furnizate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate

Președintele Casei Naționale de Asigurări de Sănătate

Având în vedere:

- Art. 290 alin (1) din Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- Art.5 alin (1) pct.21 și pct. 31 și art. 39 din Statutul Casei Naționale de Asigurări de Sănătate , aprobat prin H.G. nr. 972/2006 cu modificările și completările ulterioare
- Referatul de aprobare al Serviciului Medical nr. DMS/SM/1530/08.09.2011 aprobat de președintele CNAS

În temeiul:

- art. 281 alin(2) din Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare și art. 17 alin (5) din Statutul 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 chestionarul pentru evaluarea satisfacției asiguraților față de calitatea serviciilor medicale furnizate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate, prevăzut în anexa 1 la prezentul ordin.

Art.2 Casele de asigurări de sănătate vor utiliza chestionarul prevăzut la art.1, o dată pe semestru, pe un eșantion de 400 de asigurați

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

Art. 6. Serviciul Medical al CNAS, precum și președinții – directori generali ai caselor de asigurări de sănătate vor aduce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

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 pentru care optați și care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Vă rugăm să returnați chestionarul în maxim 7 zile de la primire. Acest chestionar este anonim și nu trebuie să vă semnați.

Nu uitați: opinia dumneavoastră este foarte importantă pentru noi.

A. Genul feminin masculin

B. Mediul de rezidență urban rural

C. Profesia :

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

da nu

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

da nu

F. Ați obținut aceste informații:

de la medicul de familie din broșuri, pliante internet altele

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

da, în totalitate da, parțial nu

H. Vă programați pentru consultație la cabinetul medicului de familie?

da uneori nu

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

foarte bună, reduce timpul de așteptare a pacientului pentru consultație

ineficientă, nu am observat nici o îmbunătățire a timpului de așteptare a pacientului pentru consultație

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

da nu parțial

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

o dată pe an de două ori pe an de patru ori pe an lunar niciodată

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

PETC/CT da nu

RMN da nu

SCINTIGRAFIE da nu

ANGIOGRAFIE da nu

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

da nu

Dacă DA,

m1. Ați fost mulțumit de procedura de internare?

da, mi s-a acordat toată atenția de care am avut nevoie

nu, personalul medical nu era prezent la camera de gardă

nu, nu mi s-a acordat nici o atenție

m2. Medicamentele necesare tratamentului dumneavoastră în spital:

au fost procurate și administrate de spital

au fost cumpărate din resurse proprii

ambele variante

m3. Cum apreciați atitudinea personalului medical din spital?

foarte mulțumit, am beneficiat de atenție și înțelegere

nemulțumit, nu mi s-au oferit informațiile privind procedurile, riscurile și alternativele medicale propuse

N. Cum apreciați accesibilitatea la medicația specifică?

- crescută, găsesc întotdeauna în farmacie medicația prescrisă
- medie, nu îmi procur întotdeauna cu ușurință medicamentele
- scăzută, îmi procur foarte greu medicația prescrisă

O. 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
- o asigurare voluntară de sănătate

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

- Da
- NU
- Nu știu

Vă mulțumim pentru colaborare.