



**CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE**  
**SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE**

Adresa: Cisnădie, str. Bailor nr. 23, jud Sibiu ; Cod postal: 555300

Tel: 0369 / 105102 Fax: 0372 / 872087

e-mail: socisnădie@yahoo.com ; website: www.socisnădie.ro

**Chestionar de feedback al pacientului/aparținătorilor**

Stimate pacient,

Spitalul realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul unității sanitare.

Având în vedere calitatea dumneavoastră de pacient, vă prezentăm în cele ce urmează o serie de drepturi și obligații ce vă revin conform legislației în vigoare, cu scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat și să completați chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată.

Atenție! 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 și necesită un răspuns.

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale. Pentru copiii internați sau persoane fără discernământ, chestionarele se completează de către aparținători.

Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a spitalului.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

Vă rugăm să completați chestionarul și să îl depuneți în urna din secție/compartiment!

Conform Legii nr.46/2003, pacienții au următoarele **drepturi**:

- Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale.
- Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nici o discriminare.
- Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile precum și la modul de a le utiliza.
- Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorului de servicii de sănătate.
- Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.
- Pacientul are dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat în cazul în care informațiile prezentate de medic i-ar cauza suferința. Informațiile se aduc la cunoștința pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate.
- Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.
- Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.
- Pacientul are dreptul de a cere și a obține o altă opinie medicală.
- Pacientul are dreptul să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.
- Pacientul are dreptul să refuze sau să renunțe la intervenția medicală recomandată și în orice moment să

- pentru decizia sa;consecintele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.
- In cazul in care pacientul necesita o interventie medicala de urgenta consimtamantul reprezentantului legal nu mai este necesar.
  - Consimtamantul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea , pastrarea , folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul sau,in vederea diagnosticului sau a tratamentului cu care acesta este de acord.
  - Consimtamantul pacientului este obligatoriu in cazul participarii sale in invatamantul medical clinic si la cercetarea stiintifica.
  - Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat intr-o unitate medicala fara consimtamantul sau,cu exceptia cazurilor in care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului si evitarii suspectarii unei culpe medicale
  - Toate informatiile privind starea pacientului,rezultatele investigatiilor,diagnosticul,prognosticul,tratamentul,datele personale sunt confidentiale.
  - Informatiile cu caracter confidential pot fi furnizate numai in cazul in care pacientul isi da consimtamantul explicit sau daca legea o cere in mod expres.
  - Pacientul are acces la datele medicale personale.
  - Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei,al prietenilor,de suport spiritual,material si de sfaturi pe tot parcursul ingrijirilor medicale.
  - Pacientul internat are dreptul si la servicii medicale acordate de catre un medic acreditat din afara spitalului.
  - Pacientul are dreptul la ingrijiri medicale continue pana la ameliorarea starii sale de sanatate sau pana la vindecare.
  - Pacientul are dreptul sa beneficieze de asistenta medicala de urgenta,de asistenta stomatologica de urgenta si de servicii farmaceutice,in program continuu.

### Obligatiile asiguratilor

Art.12. Obligatiile asiguratilor pentru a putea beneficia de drepturile prevazute la art.11:

- a)sa se inscrie pe lista unui medic de familie acreditat;
- b)sa anunte medicul de familie ori de cate ori apar modificari in starea lor de sanatate;
- c)sa se prezinte la controalele profilactice si periodice stabilite prin contractul cadru;
- d) sa anunte in termen de 15 zile medicul de familie si casa de asigurari asupra modificarilor datelor de identitate sau asupra modificarilor referitoare la incadrarea lor intr-o anumita categorie de asigurati;
- e)sa respecte cu strictete tratamentul si indicatiile medicului;
- f)sa aiba o conduita civilizata fata de personalul medico-sanitar;
- g)sa achite contributia datorata fondului de asigurari de sanatate si suma reprezentand diferenta dintre tarifele acceptate la plata sistemului de asigurari sociale de sanatate si cele practicate pe piata,denumita in continuare coplata,in conditiile stabilite prin contractul-cadru;
- h)sa prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative ce atesta calitatea de asigurat.

Art.13. Persoanele care nu fac dovada calitatii de asigurat beneficiaza de servicii medicale numai in cazul urgentelor medico-chirurgicale si al bolilor cu potential endemo-epidemic in cadrul unui pachet minimal de servicii medicale, stabilite prin contractul-cadru.

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de... ?

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
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

Q2. Cât de mulțumit ați fost de... ?

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. ...timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat?	1	2	3	4	5
b. ...modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?	1	2	3	4	5

c. . . tratamentul primit în perioada de spitalizare?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?**

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția 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 atenție de cazul meu.	1	2	3	4	5
d. A înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.	1	2	3	4	5

**Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre asistentele medicale/asistenții medicali sunt adevărate?**

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția 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 înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în tratarea mea.	1	2	3	4	5

**Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico-sanitar despre . . . ?**

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 operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	1	2	3	4	5
f. . . consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
g. . . posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră	1	2	3	4	5

**Q6. Pe perioada internării**

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

**Q7. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate (Încercuțiți 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, feșe etc.)	2
c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)	3
d. Integral de mine (pacient)	4

**Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiții din spital?**

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spațiilor/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. Curățenia generală din spital	1	2	3	4	5
e. Funcționalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
f. Condițiile de cazare din salon-calitate lenjerie	1	2	3	4	5

**Q9.1.** În momentul întocmirii documentelor de externare ați fost informați de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

- 1. Da 2. Nu

**Q9.2.** V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decontul de cheltuieli)?

- 1. Da 2. Nu

**Q10.** În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?

- 1. Da 2. Nu

**Q11.** Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!

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

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

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

**Q13.** Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul de etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical ș.a.)?

- 1. Da 2. Nu

**Observații și sugestii de îmbunătățire a serviciilor medicale:** .....

**Date statistice** (vă rugăm încercuiți/completați):

**Sexul respondentului/celui care a răspuns la chestionar:** 1. Bărbătesc 2. Femeiesc

**Vârsta respondentului:** .....

**Ultima școală absolvită:**

1. Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)
2. Școală medie (liceu, școală postliceală)
3. Școală superioară (universitate, master, doctorat)

**Rezidența:**

1. În mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)
2. În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

**Secția în care a fost internat pacientul:** .....

**Luna internării:** .....