

**CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA  
GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI**

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Ambulatorul Spitalului Clinic de Recuperare Cluj-Napoca și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în locurile special amenajate din spital.

*Va asiguram confidentialitatea informațiilor si anonimatul dumneavoastra in cadrul procedurilor de colectare si de prelucrare a datelor cuprinse in acest chestionar.*

*In cazul pacientilor minori si in cazul pacientilor fara discernamant, chestionarele vor fi completate de familie / aparținatori.*

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs. si completand spatiile libere, acolo unde se aplica.

1. **Data completării :** ...../...../.....  
Zi / luna / an

2. **Sex :** Masculin  Feminin

3. **Varsta dumneavoastra (ani impliniti):** .....

4. **La ce cabinet medical ati fost consultat :** .....

5. **Prin ce modalitate ati fost programat la consultatia in ambulatoriu:**

- programare prin e-mail
- programare telefonica
- programare prin medicul de familie
- programare prin medicul curant, la externare (consult de control)
- am venit personal si m-am programat

6. **Cum apreciati intervalul de timp de la solicitarea programarii pana la programare:**

- Foarte scurt
- Rezonabil
- Foarte lung

7. **Cum apreciati intervalul de asteptare din ziua consultatiei:**

- Foarte scurt
- Rezonabil
- Foarte lung

**8. Referitor la plata, de ce tip de consultative ati beneficiat?**

- gratuit
- cu plata
- am platit unele material sanitare

**9. Cum apreciați activitatea și implicarea personalului :**

• **medicul de cabinet**

- foarte bine
- bine
- nesatisfacator

• **asistente medicale**

- foarte bine
- bine
- nesatisfacator

• **Infirmiere/brancardieri**

- foarte bine
- bine
- nesatisfacator

**10. Ati fost informat (clar, intr-un mod pe intelesul dumneavoastra) cu privire la regulile de ordine interna, responsabilitățile dumneavoastră ca și pacient?**

- da
- nu

**11. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:**

**a. Curatenie :**

- foarte bine
- bine
- nesatisfacator

**b. Timpul si informatiile acordate de medic pentru consultatia dumneavoastra:**

- foarte bine
- bine
- nesatisfacator

**c. In general, cum apreciati comunicarea cu personalul din spital:**

- foarte bine
- bine
- nesatisfacator

**12. Ati fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?**

- da, intotdeauna
- da, partial
- nu, niciodata

**13. Vi s-au solicitat bani sau atentii de catre medici sau asistente?**

- da  nu

**14. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de ambulatoriul spitalului (impresia generală)?**

- Foarte multumit ;
- Multumit ;
- Nemultumit ;
- Foarte nemultumit

**15. Daca ar fi necesar sa va reveniti la consultatie, ati opta pentru acest spital ?**

- in mod cert, da
- probabil ca da
- in mod categoric nu

**16. Considerati ca v-au fost respectate drepturile pacientului/asiguratului, asa cum apar statuate in regulamentul expus?**

- da, intotdeauna
- partial
- nu, niciodata

Daca raspunsul este « partial » sau « niciodata », va rugam sa precizati ce drept considerati ca v-a fost incalcat :

.....  
.....  
.....  
.....

Observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si / sau negative ale serviciilor medicale acordate:

« V-a placut in mod deosebit »

.....  
.....

« V-a displacut/v-a deranjat »

.....  
.....

Alte comentarii / propuneri de imbunatatire :

.....  
.....  
.....

Dorim sa va instiintam si despre ***mecanismul de feedback al pacientului*** de la nivel national:

- prin intermediul datelor de contact inregistrate in Foaia de Observatie (nr. Telefon si e-mail) si transmise de spital Casei Nationale de Aigurari de Sanatate, vi se poate solicita de catre Ministerul Sanatatii sa completati un chestionar anonim de feed-back (prin SMS sau e-mail), cu deplina respectare a confidentialitatii datelor personale.
- Datele culese prin acest mecanism de feed-back sunt prelucrate la nivelul unei platforme informatice securizate, iar rapoartele trimestriale sunt accesibile spitalelor.
- Opinia publica este informata anual despre rezultatele obtinute

**VĂ MULȚUMIM !**