

## Chestionar de feedback al pacientului

Stimate pacient,

Spitalul Clinic CF Oradea, realizeaza un sondaj de opinie in randul pacientilor internati cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul unitatii sanitare. Acest demers se deruleaza periodic in cadrul spitalului nostru si are ca obiectiv imbunatatirea comunicarii cu pacientii si cresterea calitatii serviciilor oferite in cadrul unitatii sanitare.

Avand in vedere calitatea dumneavoastra de pacient, va prezentam in cele ce urmeaza o serie de drepturi si obligatii ce va revin conform legislatiei in vigoare, cu scopul de a va informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastra.

Va rugam sa cititi cu atentie informatiile referitoare la drepturile si obligatiile ce va revin in calitate de pacient sau de asigurat si sa completati chestionarul anexat. La externare, va rugam sa depuneti chestionarul completat in urna special amenajata.

Atentie! Opiniile exprimate de dumneavoastra in cadrul chestionarului trebuie sa se refere doar la aceasta internare.

Modalitatea de raspuns este de a incercui, la fiecare intrebare, cifra care corespunde raspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastra. Fiecare linie din tabel reprezinta o intrebare si necesita un raspuns.

Acest chestionar este confidential si anonim si vizeaza doar prelucrari statistice care au ca obiect intelegerea opiniilor pacientilor cu privire la calitatea serviciilor din spitale.

Chestionarul poate fi completat in format fizic sau online pe pagina web a spitalului. Va multumim anticipat pentru implicarea dumneavoastra in acest demers important!

### Drepturile pacientului

(Extrase din Legea drepturilor pacientului [nr. 46/2003](#))

**Art. 2.** - Pacientii au dreptul la ingrijiri medicale de cea mai inalta calitate de care societatea dispune, in conformitate cu resursele umane, financiare si materiale.

**Art. 3.** - Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoana umana, fara nicio discriminare.

.....  
**Art. 4.** - Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum si la modul de a le utiliza.

**Art. 5.** - (1) Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identitatii si statutului profesional al furnizorilor de servicii de sanatate.

(2) Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor si obiceiurilor pe care trebuie sa le respecte pe durata spitalizarii.

**Art. 6.** - Pacientul are dreptul de a fi informat asupra starii sale de sanatate, a interventiilor medicale propuse, a riscurilor potentiale ale fiecarei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului si nerespectării recomandarilor medicale, precum si cu privire la date despre diagnostic si prognostic.

**Art. 7.** - Pacientul are dreptul de a decide daca mai doreste sa fie informat, in cazul in care informatiile prezentate de catre medic i-ar cauza suferinta.

**Art. 8.** - Informatiile se aduc la cunostinta pacientului intr-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; in cazul in care pacientul nu cunoaste limba romana, informatiile i se aduc la cunostinta in limba materna ori in limba pe care o cunoaste sau, dupa caz, se va cauta o alta forma de comunicare.

**Art. 9.** - Pacientul are dreptul de a cere in mod expres sa nu fie informat si de a alege o alta persoana care sa fie informata in locul sau.

**Art. 10.** - Rudele si prietenii pacientului pot fi informati despre evolutia investigatiilor, diagnostic si tratament, cu acordul pacientului.

**Art. 11.** - Pacientul are dreptul de a cere si de a obtine o alta opinie medicala.

**Art. 12.** - Pacientul are dreptul sa solicite si sa primeasca, la externare, un rezumat scris al investigatiilor, diagnosticului, tratamentului si ingrijirilor acordate pe perioada spitalizarii.

.....  
**Art. 13.** - Pacientul are dreptul sa refuze sau sa opreasca o interventie medicala asumandu-si, in scris, raspunderea pentru decizia sa; consecintele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.

**Art. 14.** - Cand pacientul nu isi poate exprima vointa, dar este necesara o interventie medicala de urgenta, personalul medical are dreptul sa deduca acordul pacientului dintr-o exprimare anterioara a vointei acestuia.

**Art. 15.** - In cazul in care pacientul necesita o interventie medicala de urgenta, consimtamantul reprezentantului legal nu mai este necesar.

**Art. 16.** - In cazul in care se cere consimtamantul reprezentantului legal, pacientul trebuie sa fie implicat in procesul de luare a deciziei atat cat permite capacitatea lui de intelegere.

**Art. 17.** - (1) In cazul in care furnizorii de servicii medicale considera ca interventia este in interesul pacientului, iar reprezentantul legal refuza sa isi dea consimtamantul, decizia este declinata unei comisii de arbitraj de specialitate.

(2) Comisia de arbitraj este constituita din 3 medici pentru pacientii internati in spitale si din 2 medici pentru pacientii din ambulator.

**Art. 18.** - Consimtamantul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, pastrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul sau, in vederea stabilirii diagnosticului ori a tratamentului cu care acesta este de acord.

**Art. 19.** - Consimtamantul pacientului este obligatoriu in cazul participarii sale in invatamantul medical clinic si la cercetarea stiintifica. Nu pot fi folosite pentru cercetare stiintifica persoanele care nu sunt capabile sa isi exprime vointa, cu exceptia obtinerii consimtamantului de la reprezentantul legal si daca cercetarea este facuta si in interesul pacientului.

**Art. 20.** - 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.

**Art. 21.** - Toate informatiile privind starea pacientului, rezultatele investigatiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidentiale chiar si dupa decesul acestuia.

**Art. 22.** - 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.

**Art. 23.** - In cazul in care informatiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditati, implicati in tratamentul pacientului, acordarea consimtamantului nu mai este obligatorie.

**Art. 24.** - Pacientul are acces la datele medicale personale.

**Art. 25.** - (1) Orice amestec in viata privata, familiala a pacientului este interzis, cu exceptia cazurilor in care aceasta imixtiune influenteaza pozitiv diagnosticul, tratamentul ori ingrijirile acordate si numai cu consimtamantul pacientului.

(2) Sunt considerate exceptii cazurile in care pacientul reprezinta pericol pentru sine sau pentru sanatatea publica.

.....  
**Art. 26.** - Dreptul femeii la viata prevaleaza in cazul in care sarcina reprezinta un factor de risc major si imediat pentru viata mamei.

**Art. 27.** - Pacientul are dreptul la informatii, educatie si servicii necesare dezvoltarii unei

vieti sexuale normale si sanataii reproducerii, fara nicio discriminare.

**Art. 28.** - (1) Dreptul femeii de a hotari daca sa aiba sau nu copii este garantat, cu exceptia cazului prevazut la art. 26.

(2) Pacientul, prin serviciile de sanatate, are dreptul sa aleaga cele mai sigure metode privind sanatatea reproducerii.

(3) Orice pacient are dreptul la metode de planificare familiala eficiente si lipsite de riscuri.

.....  
**Art. 29.** - (1) In cazul in care furnizorii sunt obligati sa recurga la selectarea pacientilor pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile in numar limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale.

.....  
**Art. 30.** - (1) Interventiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai daca exista conditiile de dotare necesare si personal acreditat.

.....  
**Art. 31.** - Pacientul are dreptul la ingrijiri terminale pentru a putea muri in demnitate. **Art.**

**32.** - Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material si de sfaturi pe tot parcursul ingrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, in masura posibilitatilor, mediul de ingrijire si tratament va fi creat cat mai asemanator celui familial.

**Art. 33.** - Pacientul internat are dreptul si la servicii medicale acordate de catre un medic acreditat din afara spitalului.

**Art. 34.** - (1) Personalul medical sau nemedical din unitatile sanitare nu are dreptul sa supuna pacientul niciunei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta sa il recompenseze altfel decat prevad reglementarile de plata legale din cadrul unitatii respective.

.....  
**Art. 35.** - (1) Pacientul are dreptul la ingrijiri medicale continue, pana la ameliorarea starii sale de sanatate sau pana la vindecare"

Pacientul este incurajat, de asemenea, sa sesizeze Consiliul de Etica al spitalului pentru orice fapta de coruptie sau incalcari ale eticii medicale (de exemplu, atitudine lipsita de profesionalism, lipsa consimtamantului informat al pacientului etc.).

## OBLIGATIILE ASIGURATULUI

Conform art. 219 din Legea [nr. 95/2006](#) privind reforma in domeniul sanataii, cu modificarile si completarile ulterioare, asiguratii au urmatoarele obligatii:.....

- 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 si suma reprezentand coplata/contributia personala, in conditiile legii;
- h) sa prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative care atesta calitatea de asigurat, definite la art. 212 alin. (1).

Va rugam sa completati chestionarul si sa il depuneti in urna de la biroul externari!

### Chestionar de feedback al pacientului

#### Q1. Cat de multumit sunteti, in general, de... ?

Incercuiți cate o cifra pe fiecare linie (a, b); Fiecare linie reprezinta o intrebare!

Aspecte	Foarte multumit	Multumit	Nici multumit, nici nemultumit	Nemultumit	Foarte nemultumit
a. ...calitatea serviciilor medicale primite in acest spital?	1	2	3	4	5
b. ...modul in care v-au fost respectate drepturile de pacient?	1	2	3	4	5

#### Q2. Cat de multumit ati fost de ... ?

Incercuiți cate o cifra pe fiecare linie (a, b, c); Fiecare linie reprezinta o intrebare!

Aspecte	Foarte multumit	Multumit	Nici multumit, nici nemultumit	Nemultumit	Foarte nemultumit
a. ...timpul de asteptare pana la prima examinare de catre medic in cadrul sectiei in care ati fost internat?	1	2	3	4	5
b. ...modul in care ati fost consultat de medicul curant (care v-a ingrijit in sectie)?	1	2	3	4	5
c. ...tratamentul primit in perioada de spitalizare?	1	2	3	4	5

#### Q3. In ce masura urmatoarele afirmatii despre medicul care v-a tratat sunt adevarate?

Incercuiți cate o cifra pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezinta o intrebare!

Afirmatii	In foarte mare masura	In mare masura	Nici mare, nici mica masura	In mica masura	In foarte mica masura
a. Mi-a acordat respectul si atentia cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A raspuns la intrebarile puse de mine.	1	2	3	4	5
c. S-a ocupat cu atentie de cazul meu.	1	2	3	4	5
d. A inteles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes in rezolvarea problemei mele medicale.	1	2	3	4	5

#### Q4. In ce masura urmatoarele afirmatii despre asistentele medicale/asistentii medicali sunt adevarate?

Incercuiți cate o cifra pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezinta o intrebare!

Afirmatii	In foarte mare masura	In mare masura	Nici mare, nici mica masura	In mica masura	In foarte mica masura
a. Mi-a acordat respectul si atentia cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A raspuns la intrebarile puse de mine.	1	2	3	4	5
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de	1	2	3	4	5

medic.					
d. A inteles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes in tratarea mea.	1	2	3	4	5

**Q5. In ce masura ati fost informat sau vi s-au explicat de catre personalul medicosanitar despre ...?**

Inceruciti cate o cifra pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g); Fiecare linie reprezinta o intrebare!

Aspecte	In foarte mare masura	In mare masura	Nici mare, nici mica masura	In mica masura	In foarte mica masura
a. ...cum va decurge examinarea medicala	1	2	3	4	5
b. ...cum se recolteaza probele de sange/biologice	1	2	3	4	5
c. ...modul de administrare a medicamentelor	1	2	3	4	5
d. ...rezultatul analizelor dumneavoastra	1	2	3	4	5
e. ...riscurile unei operatii/interventii chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	1	2	3	4	5
f. ...consecintele unui posibil refuz/oprirea actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
g. ...posibile tratamente alternative pentru afectiunea dumneavoastra	1	2	3	4	5

**Q6. Pe perioada internarii**

Inceruciti cate o cifra pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezinta o intrebare!

Aspecte	DA	NU
a. ati fost internat prin serviciul de urgenta	1	2
b. ati solicitat serviciile unui medic preferat	1	2
c. ati primit serviciile unui medic preferat	1	2
d. ati solicitat si o alta opinie medicala, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internarii	1	2
e. ati primit o alta opinie medicala pe perioada internarii	1	2

**Q7. Pe perioada internarii medicamentele si materialele sanitare au fost asigurate**

(Inceruciti o singura cifra - 1, 2, 3 sau 4!):

a. Integral de spital	1
b. In mare masura din resursele spitalului (am cumparat medicamente simple, calmante, fese etc.)	2
c. In mica masura din resursele spitalului (am cumparat medicamente scumpe)	3
d. Integral de mine (pacient)	4

**Q8. Cum apreciati, din punctul de vedere al confortului, urmatoarele conditii din spital?**

Inceruciti cate o cifra pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f); Fiecare linie reprezinta o intrebare!

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spatiilor/incaperilor 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. Curatenia generala din spital	1	2	3	4	5
e. Functionalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
f. Conditile de cazare din salon	1	2	3	4	5

**Q9.1. In momentul intocmirii documentelor de externare ati fost informati de suma cheltuita pentru spitalizarea dumneavoastra prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?**

1. da
2. nu

**Q9.2. V-ati gandit sa solicitati informatii despre suma cheltuita pentru spitalizarea dumneavoastra (decontul de cheltuieli)?**

1. da
2. nu

**Q10. In cadrul spitalului sunt afise care sa prezinte drepturile si/sau obligatiile pacientilor/asiguratilor?**

1. da
2. nu

**Q11. Carui personal ati oferit din propria initiativa bani sau alte atentii ca recunostinta pentru modul in care ati fost ingrijit? Un singur raspuns pe linie!**

	Da	Nu
a. Medicilor	1	2
b. Asistentelor medicale/Asistentilor medicali	1	2
c. Infirmierelor	1	2
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenti de paza etc.)	1	2

**Q12. Vi s-au cerut, intr-un fel sau altul, bani sau atentii de catre personalul spitalului? Un singur raspuns pe linie!**

Personal medico-sanitar	Da	Nu
a. De catre medici	1	2
b. De catre asistente/asistenti	1	2
c. De catre infirmiere	1	2
d. De catre personalul auxiliar (brancardieri, agenti de paza etc.)	1	2

**Q13. Cunoasteti faptul ca puteti sesiza, prin consiliul de etica al spitalului, orice fapta care incalca etica sau deontologia medicala (atitudine lipsita de profesionalism, lipsa consimtamantului informat al pacientului, alte incalcari ale drepturilor pacientului, conditionarea actului medical s.a.)?**

1. Da
2. Nu

Date statistice (va rugam incercuiti/completati):

Sexul respondentului/celui care a raspuns la chestionar:

1. Barbatesc
2. Femeiesc

Varsta respondentului: .....

Ultima scoala absolvita:

1. Scoala elementara (4 clase, 10 clase, scoala profesionala)
2. Scoala medie (liceu, scoala postliceala)
3. Scoala superioara (universitate, master, doctorat) Rezidenta:

1. In mediul urban (intr-un oras/municipiu, indiferent de judet)
2. In mediul rural (intr-o comuna, indiferent de judet)

Sectia in care a fost internat pacientul: .....

Luna internarii: .....