

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

Semestrul I 2017

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

JURNAL OF CUTANEOUS AND AESTHETIC SURGERY, december 2010, Dr. Bhanu Prakash, Department of Dermatology, Vydehi Hospital, VIMS and RC, Whitefield, Bangalore, Karnataka, India

Articolul pune în discuție modul în care se poate asigura satisfacția pacienților față de serviciile de dermatologie de care beneficiază.

Multe afecțiuni dermatologice sunt caracterizate de cronicitate. Succesul terapiei în dermatologie în afecțiunile cronice este condiționat de urmarea cu strictețe a terapiei topice sau sistemice, pentru o lungă perioadă de timp. În cadrul studiului s-a relevat faptul că mai mult de unul din trei pacienți au eșuat în urmarea tratamentului recomandat, așa cum a fost prescris, mai ales în cazul afecțiunilor cronice, ceea ce a relevat o insatisfacție a pacientului față de rezultatul așteptat.

Pacienții, vin de regulă, la medicul dermatolog cu așteptări foarte mari privind vindecarea totală a afecțiunilor dermatologice cu care au fost diagnosticați. Experiența a demonstrat faptul că nu există posibilitatea garantării unei vindecări complete, într-o perioadă scurtă de timp ceea ce reduce satisfacția pacientului față de serviciul medical furnizat. Tinerii, în general, doresc soluții rapide pentru ameliorarea afecțiunii cu care au fost diagnosticați, de aceea gradul de satisfacție a acestora este mai scăzut.

Concluzia studiului relevă faptul că medicul are două mari responsabilități : să acorde cele mai bune îngrijiri pacientului și să determine obținerea unui grad cât mai înalt de satisfacție privind serviciile medicale furnizate.

Astfel, s-a ajuns la elaborarea unei „Liste a regulilor” care trebuie urmate de medic în vederea atingerii acestui obiectiv.

- „Spargerea gheții” – realizarea contactului vizual, pacientului i se spune pe nume.
- „Respectarea curtoaziei” – gesturile amabile și cuvintele politicoase îl fac pe pacient să se simtă foarte confortabil
- „Ascultă și înțelege” – încurajarea pacientului în a-și expune propriile probleme

- „Informare și explicare” - pacientul este mai puțin anxios dacă primește explicații pe înțelesul său asupra diagnosticului și tratamentului recomandat
- „ A vedea întreaga persoană” - medicul trebuie să vadă dincolo de boala pacientului, tratându-l ca pe o individualitate
- „Responsabilitate” - riscurile și incertitudinea sunt fapte de viață în practica medicală. Cunoașterea și împărtășirea acestora determină un grad de încredere sporit din partea pacientului.
- „Confidențialitate și intimitate” – „Fii atent ce spui, unde spui și cui îi spui”, este principiul care stă la baza acestei reguli
- „Conservarea demnității” – tratează pacientul cu respect
- „Răspunde rapid” - respectă programarea, răspunde la telefoane, cere scuze pentru întârziere.

Studiul și concluziile sale sunt interesante, deși se desfășoară pe o arie specifică-dermatologia, deoarece în România, gradul scăzut al satisfacției pacienților față de serviciile medicale furnizate este determinat în mare măsură de nerespectarea acestor reguli.

Prin evidențierea unor studii efectuate în alte țări dorim să relevăm 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 I 2017.

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

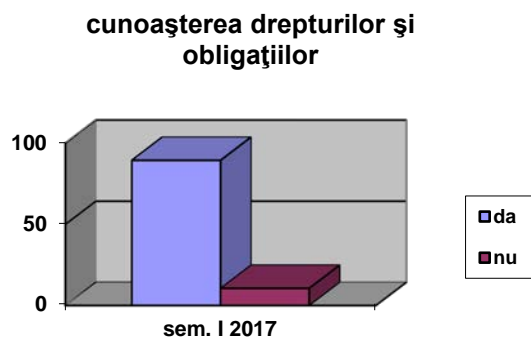
da 99,2% nu 0,8



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

da 89,4%%

nu 10,6%



C. Ați obținut aceste informații:

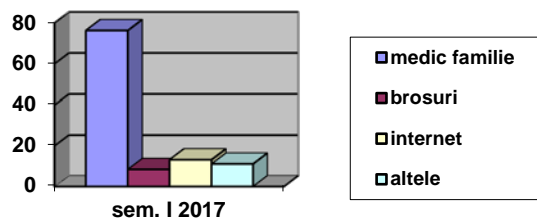
de la medicul de familie 76,27 %

din broșuri, pliante = 8,43%

internet = 13,2 %

altele = 11,1 %

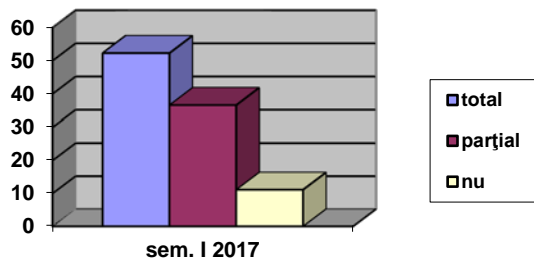
modalitatea de obtinere a informatiilor



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

- da, în totalitate = 52,28 %
- da, parțial = 36,6 %
- nu = 11,12%

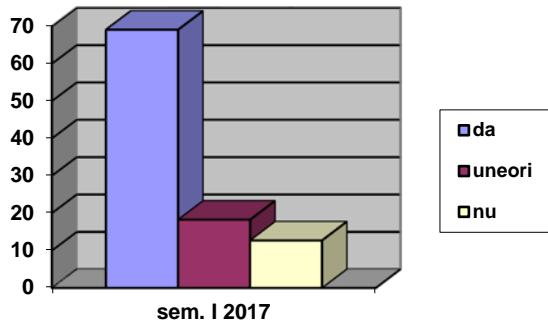
acoperirea cu servicii



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

- da = 69,1 %
- uneori = 18,25%
- nu = 12,7 %

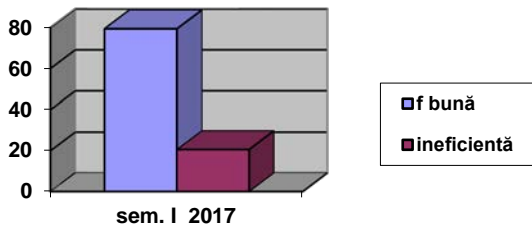
Programarea pentru consultație la cabinetul M.F.



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

- foarte bună, reduce timpul de așteptare a pacientului pentru consultație = 79,4 %
- ineficientă, nu am observat nici o îmbunătățire a timpului de așteptare a pacientului pentru consultație = 20,6%

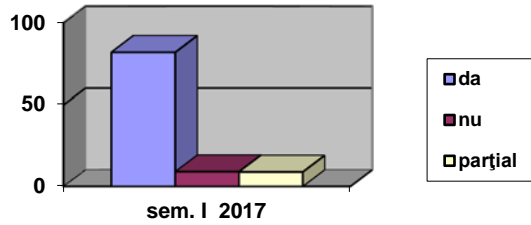
aprecierea procedurii de programare a consultațiilor



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

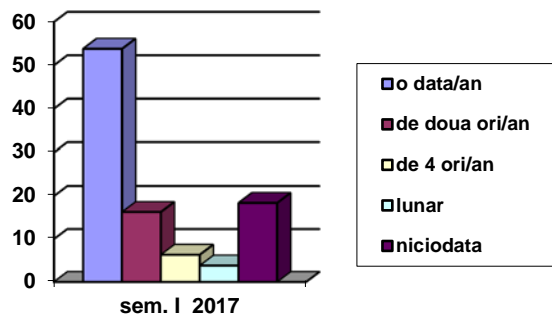
- da = 81,89 %
- nu = 9,12 %
- parțial = 8,9%

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 = 53,8 %
- de două ori pe an = 16,13%
- de patru ori pe an = 6,34 %
- lunar = 3,82 %
- niciodată = 18,4%

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

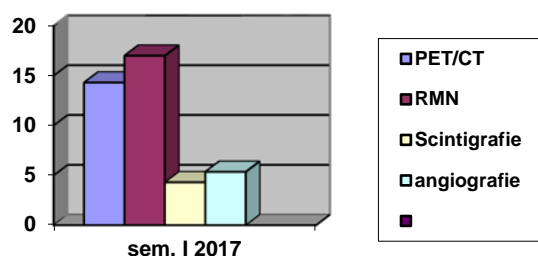
PET/CT da 14,3 %

RMN da 17%

SCINTIGRAFIE da 4,3%

ANGIOGRAFIE da 5,35%

investigații de înaltă performanță



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

da = 58,7%

nu = 41,3 %

Dacă DA,

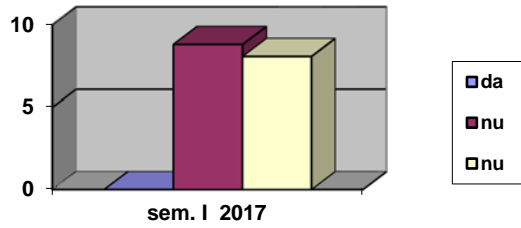
j1. Ați fost mulțumit de procedura de internare?

da = 83,13 %

nu, personalul medical nu era prezent la camera de gardă = 8,8 %

nu, nu mi s-a acordat nici o atenție = 8,07 %

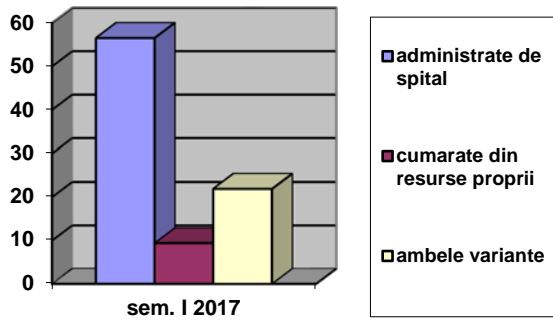
aprecierea procedurii de internare



j2. Medicamentele necesare tratamentului dumneavoastră în spital:

- au fost procurate și administrate de spital = 56,54 %
- au fost cumpărate din resurse proprii = 9,4 %
- ambele variante = 21.9%

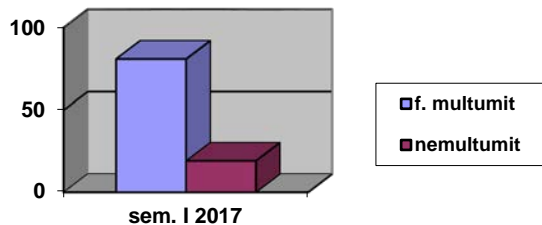
Modalitatea in care asiguratii au beneficiat de medicamente pe perioada internarii



j3. Cum apreciați atitudinea personalului medical din spital?

- foarte mulțumit, am beneficiat de atenție și înțelegere = 80,8 %
- nemulțumit, nu mi s-au oferit informațiile privind procedurile, riscurile și alternativele medicale propuse = 19,2 %

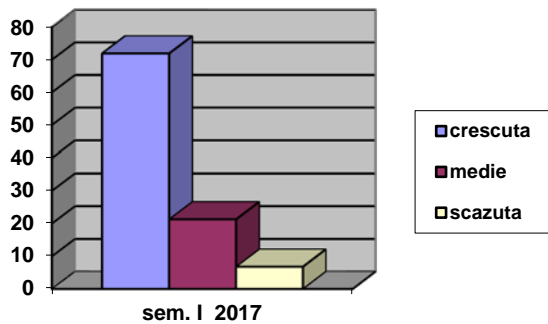
aprecierea atitudinii personalului medical din spital



K. Cum apreciați accesibilitatea la medicația specifică?

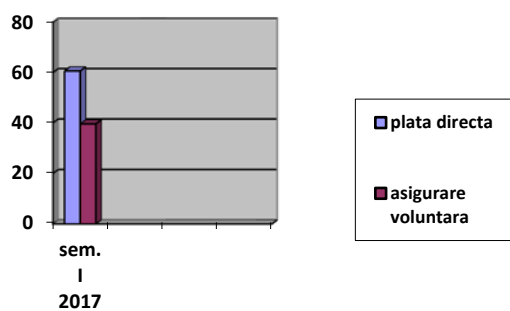
- crescută, găsesc întotdeauna în farmacii medicația prescrisă = 71,9 %
- medie, nu îmi procur întotdeauna cu ușurință medicamentele = 21,3 %
- scăzută, îmi procur foarte greu medicația prescrisă = 6,8%

Aprecierea accesibilitatii la medicatia prescrisa

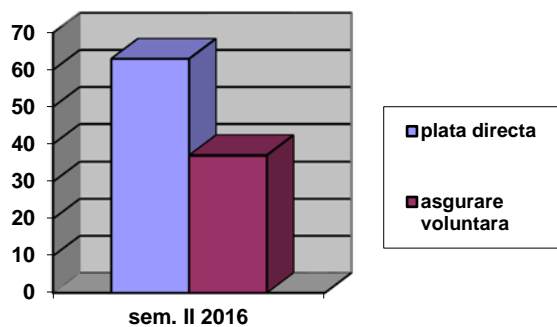


L. Viitorul sistem de asigurări sociale de sănătate va implica un pachet de bază mai restrâns decât cel existent în prezent. Dacă ar trebui să beneficiați de servicii neacoperite de pachet, ați opta pentru:

- plata directă la furnizor = 60,6 %
- o asigurare voluntară de sănătate = 39,6%



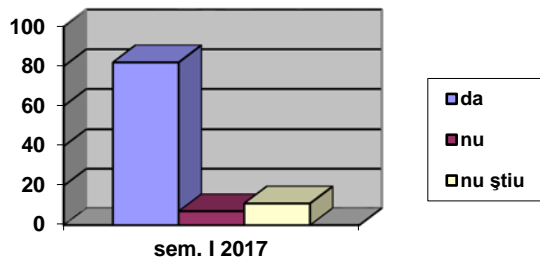
Opțiunea pentru plata serviciilor medicale neacoperite de pachet



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

- Da = 81,94 %
- NU = 7,06 %
- Nu știu = 11%

importanța opiniei asiguraților



Din analizele efectuate putem constata faptul că nu se înregistrează 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.