

**Анкета  
по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в  
амбулаторных условиях**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Когда Вам приходилось последний раз обращаться в медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- обращался (напишите месяц, год)

- не обращался в данную медицинскую организацию за получением медицинской помощи

2. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

- да

- нет

- не обращался

3. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема у врача?

- прошло около \_\_\_\_\_ дней

- не обращался

4. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов?

- по телефону: очень легко, легко, сложно, очень сложно, не удалось записаться, не пользовался

- личное обращение в **медицинскую организацию**: очень легко, легко, сложно, очень сложно, не удалось записаться, не пользовался

- через интернет: очень легко, легко, сложно, очень сложно, не удалось записаться, не пользовался

- на прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач: очень легко, легко, сложно, очень сложно, не удалось записаться, не пользовался

5. Удовлетворены ли Вы работой **администратора**?

- да

- нет

- затрудняюсь ответить

6. Если Вы не удовлетворены работой **администратора**, то укажите, по какой причине:

- **администратор** был недоброжелателен или груб

- **администратор** не ответил на Ваши вопросы

- не дал исчерпывающей информации

- прочее \_\_\_\_\_

7. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

- практически не пришлось ожидать в очереди

- да, пришлось ждать приема в очереди около \_\_\_\_\_ минут (ы)

- не помню

8. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?

- полностью удовлетворен

- частично удовлетворен

- скорее не удовлетворен

- полностью не удовлетворен

9. *В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?- уберите, это по ОМС*

*- Количество дней ожидания (напишите) \_\_\_\_\_ дней*

10. Удовлетворены ли Вы приемом у врача? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 - крайне плохо, а 5- отлично

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача:	крайне плохо,		плохо,		
	удовлетворительно, хорошо, отлично					
2	Вежливость и внимательность медицинской сестры:	крайне плохо,		плохо,		
	удовлетворительно, хорошо, отлично					
3	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения:	крайне плохо,		плохо, удовлетворительно,		хорошо,
	отлично					
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения:	крайне плохо, плохо,		удовлетворительно, хорошо, отлично		

11. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

12. Были ли Вам разъяснены в медицинской организации Ваши права и обязанности при получении медицинской помощи?

- да
- нет

13. *Было ли Вам предложено выбрать врача для оказания медицинской помощи?*

- да
- нет- ДУМАЮ- это тоже лишнее

14. *Привлекались ли по Вашей инициативе в медицинской организации для оказания Вам медицинской помощи консультанты?*

- да
- нет
- мне было отказано в проведении таких консультаций ДУМАЮ- это тоже лишнее

15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информирования Вас по вопросам получения медицинской помощи в медицинской организации?

- да, полностью
- больше да, чем нет
- больше нет, чем да
- не удовлетворен

16. Вы удовлетворены результатами оказания медицинской помощи?

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

17. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и о порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- нет

- да

18. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещённой в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет

- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и о порядке предоставления медицинских услуг, размещённой в помещениях медицинской организации?

- нет

- да

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?

- да

- нет

- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

---

---

---

---

Дата заполнения "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Благодарим вас за участие в нашем опросе!