

НАРЕДБА

№ от г.

за проучване на удовлетвореността на пациентите от медицинските дейности, закупувани от Национална здравноосигурителна каса

Чл. 1. С тази наредба се определят редът, начинът и критериите за проучване на удовлетвореността на пациентите от медицинските дейности, свързани с оказаната медицинска помощ, закупувана от Национална здравноосигурителна каса (НЗОК).

Чл. 2. Наредба има за цел да осигури модел за оценка на удовлетвореността на пациентите от медицинските дейности, свързани с оказаната медицинска помощ, който отговаря на следните изисквания:

1. възможно най-висока степен на обективност;
2. представителност за изпълнителите на медицинска помощ, сключили договор с НЗОК;
3. надеждност на резултатите;
4. обхват на основните компоненти съгласно чл. 4.

Чл. 3. Проучването на удовлетвореността по чл. 1 се извършва по методика, съгласно приложение № 1, въз основа на въпросник, съгласно приложение № 2.

Чл. 4. Оценката за удовлетвореността на пациентите обхваща следните основни компоненти:

1. медицинска документация, данни за състоянието и лечението на пациента;
2. качество на оказаната медицинска помощ;
3. дейности, свързани с лечението;
4. допълнителни плащания от пациента.

Чл.5. (1) Националната здравноосигурителна каса възлага ежегодно проучването на удовлетвореността по чл. 1 на изпълнител с доказан опит в предоставянето на услуги по проучване и анализ на общественото мнение.

(2) Проучването следва да съдържа информация за постигнатото съвпадение между очакванията на пациента, неговите потребности и реално оказаната му медицинска помощ.

(3) Резултатите от проучването са индикатор за оценка на качеството на медицинската помощ, основаващ се на проучване на нагласите и мнението на пациента.

Чл.6. (1) Резултатите от проведеното проучване се предоставят от изпълнителя по чл. 5, ал.1 на НЗОК за всяко тримесечие в едномесечен срок от приключването му.

(2) Изпълнителят по чл. 5, ал.1 предоставя на НЗОК ежегодно окончателен доклад в срок до 31 март на следващата календарна година.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. Първото проучване на удовлетвореността по чл. 1 за всеки вид лечебно заведение има за цел да оцени приложимостта на методиката и резултатите от него не водят до налагане на санкции по Закона за здравното осигуряване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 2. Наредбата се издава на основание чл. 19, ал. 7, т.15 от Закона за здравното осигуряване.

Д-Р ПЕТЪР МОСКОВ,
Министър на здравеопазването

Съгласували: зам. – министър: д-р В. Шарков
Гл. секретар: проф. д-р Пл. Кенаров, д.м.
Директор на дирекция „МД“: д-р И. Георгиева
Директор на дирекция „НРОПЗ“: Л. Василева
Изготвили:
Н. Бранковска, нач. отдел „НА“
Д-р И. Бенишев, нач. отдел „СМПСМД“

МЕТОДИКА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПАЦИЕНТИТЕ ОТ МЕДИЦИНСКИТЕ ДЕЙНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ОКАЗАНАТА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ

ЧАСТ ПЪРВА – КОНЦЕПЦИЯ И ПОДХОД ЗА ПРОВЕЖДАНЕ

I. ЦЕЛ НА МЕТОДИКАТА

Настоящата методика има за цел да осигури модел за оценка на удовлетвореността на пациентите от медицинските дейности, свързани с оказаната медицинска помощ, който осигурява прилагането на компонентите по чл. 4.



III. ОБХВАТ НА МОДЕЛА ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПАЦИЕНТИТЕ

Обхващат се компонентите по чл. 4 от тази наредба като всеки от компонентите се формира от съвкупност от индикатори съгласно действащата нормативна уредба и националните рамкови договори (фиг. 2).

Фигура 2: УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПАЦИЕНТИТЕ



IV. ИНСТРУМЕНТАРИУМ - ИНДИКАТОРИ И ВЪПРОСНИК

Оценката на удовлетвореността на пациентите се осъществява въз основа на въпросник съгласно приложение № 2. Въпросникът:

- 1.отчита приоритетните за целите на оценката индикатори, които дават обективна обратна връзка от пациентите по основните компоненти на удовлетвореността (в зависимост от дефинирането ѝ);
- 2.минимизира отказите - достатъчно кратки са и постигат по-активно участие на пациентите;
- 3.основните индикатори ползват идентични скали, които позволяват сравнимост на резултатите и изчисляване на единен индекс за оценка на удовлетвореността на пациентите.

ЧАСТ ВТОРА – ИЗВАДКА, ПОДБОР НА РЕСПОНДЕНТИТЕ, КОНТАКТ И ИНТЕРВЮИРАНЕ

1. Оценката на удовлетвореността на пациентите от медицинските дейности, свързани с оказаната медицинска помощ се основава на критерии и подход, които гарантират получаването на информация със следните задължителни характеристики:

1.1.представителна – получените данни за изследваните лица да позволяват екстраполирането им върху цялата съвкупност (преминали през лечебното заведение пациенти в рамките на една

- календарна година). Представителността се изчислява на две равнища, в зависимост от потребностите на НЗОК:
- 1.1.1. Модул 1 - представителна на равнище лечебно заведение (болница; комплексен онкологичен център; център за психично здраве; център за кожно-венерически болести с легла съгласно чл. 26а, ал. 4 от Закона за лечебните заведения; лечебно заведение за извънболнична помощ);
 - 1.1.2. Модул 2 - представителна на равнище болнична структура (клиника/отделение);
 - 1.2. надеждна – да гарантира устойчивост. Това изисква тя бъде получена чрез изследване на целевата група на равнище лечебно заведение/съответно структура на относително равномерни времеви интервали през различни периоди от годината;
 - 1.3. обективна – да не бъде изкривена от ситуативни фактори (ръководство на лечебното заведение, медицински и помощен персонал, обкръжение от пациенти, достъпност за интервюера и др.);
 - 1.4. непозволяваща достъп до лични данни и личното медицинско досие – предметът на проучването предполага работа с личните данни на пациента.
2. Общи методологически бележки
 - 2.1. Целевата група, обект на изследване в рамките на настоящата методика, са пациентите, преминали през лечебното лечение.
 - 2.2. Предвид особеностите на някои категории пациенти, следва да се имат предвид:
 - 2.2.1. пациенти –до 16г. възраст - анкетира се родителите/настойниците;
 - 2.2.2. пациенти с тежки психични заболявания, пациенти с тежки увреждания, с които не може да се установи контакт и др.- анкетира се техните близки, които се грижат за тях.
 3. Формиране на извадката и подбор на респондентите - методиката за формиране на извадката съчетава следните характеристики:
 - 3.1. извадката е изчерпателна по отношение на изследваните съвкупни единици:
 - 3.1.1. за Модул 1 – лечебно заведение;
 - 3.1.2. за Модул 2 – отделна структура;
 - 3.2. подборът на респондентите вътре в рамките на лечебните заведения се извършва чрез методиката „вероятност, пропорционална на размера“. При нея не се прилага една и съща стъпка и обем на извадката за всяко лечебно заведение и болнична структура, а в зависимост от броя на преминалите лечение пациенти. Тази методика изравнява шансовете на пациенти от по-малките лечебни заведения и отделения да попаднат в извадката. Същевременно се прилага коригираща процедура, която задава минимален брой респонденти за най-малките съвкупни единици, който да гарантира възможността да се правят статистически валидни изводи и за тях.
 4. Определяне на общия брой изследвани лица и разпределението им по лечебни заведения
Извадката, на база на която се извършва измерването за удовлетвореност на пациентите, възпроизвежда генералната съвкупност от общият брой лечебни заведения и брой преминали болни за предходната статистически приключила година. Въз основа на данните за разпределението на хоспитализираните пациенти по лечебни единици, се прилага статистическата методика „вероятност, пропорционална на размера“. Целта е структурата на извадката да възпроизвежда генералната съвкупност, като обемът ѝ е статистически значим и подборът на единиците е извършен на случаен принцип.
Методиката „вероятност, пропорционална на размера“ се осъществява чрез разбиване на генералната съвкупност на части – страти, като подборът е стратифициран и пропорционален на броя хоспитализирани пациенти.
 - 4.1. При реализацията на методиката се спазват следните процедурни стъпки:
 - 4.1.1. Разбиване на генералната съвкупност на краен брой подмножества, които са относително еднородни по отношение на броя преминали пациенти през лечебните заведения.
Обособяването на четири страти в зависимост от броя преминали пациенти (брой хоспитализации, брой прегледи, брой изследвани лица и др. в зависимост от предмета на дейност на лечебното заведение) годишно:

1. До 2 500;
2. От 2 501 до 5 000;
3. От 5 001 до 10 000;
4. Над 10 001.

4.1.2. Изчисляване на статистически значимата разлика между предложените страти.

За тази цел се използва T-test за статистически значими разлики в средния брой преминали пациенти. Гаранционната вероятност, с която се работи е P= 95%, а равнището на значимост съответно $\alpha = 0,05$ (т.е. 5% възможност за грешка).

4.1.3. Определяне размера на извадката:

4.1.3.1. В Модул 1 обемът на извадката се изчислява на ниво лечебно заведение. Тя трябва да съдържа достатъчен брой единици, които да гарантират, че дори при максимална случайна грешка, ще могат да се установяват статистически значими разлики за изследваните съвкупности (лечебни заведения). В тази връзка, формулата за обема на извадката се извежда въз основа на формулата за максималната грешка.

$$o \text{ б е м н а и з в а д к а } SS = \frac{N * z^2 * p * (1 - p)}{(c^2 * (N - 1) + z^2 * p * (1 - p))}, \text{ където}$$

N= общ брой хоспитализирани за съответното лечебно заведение

z = приема стойност 1.96 при 95% доверителен интервал

p = очаквана пропорция на попадналите в дадената група (50%) т.е. p=0.5

c= доверителния интервал, изразен с десетично число (т.е. 0.03=±3%, 0.04=±4%, или 0.05=±5%)

4.1.3.2. Прилагането на формулата по т. 4.1.3.1. гарантира, че при 95% гаранционна вероятност, максималното стандартно отклонение на най-малката извадка ще бъде до +/- 5% при 50-процентен дял. По този начин се спазват всички статистически изисквания за надеждност и се гарантират валидни, надеждни и представителни резултати.

4.1.3.3. На базата на данните за броя на хоспитализираните пациенти по лечебни заведения за последната приключила статистическа година, след пресмятане на статистически значимите извадки за всяко лечебно заведение, изчислявайки техния среден обем и имайки предвид вътрешната хомогенност на изследваните страти, за 2016 г. броят на анкетираните пациенти следва да бъде еднакъв за всяко лечебно заведение от подмножествата т.е. по 120, 200, 250 и съответно 300 анкетиранни за всяка една от четирите страти.

Таблица 1: Среден обем на извадката по видове лечебни заведения (страти) за 2016 г.

| | До 2 500 | От 2 501 до 5 000 | От 5 001 до 10 000 | Над 10 001 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | среден обем на извадката | среден обем на извадката | среден обем на извадката | среден обем на извадката |
| Доверителен интервал: 3% | 353 | 539 | 607 | 651 |
| Доверителен интервал: 4% | 214 | 307 | 335 | 353 |
| Доверителен интервал: 5% | 120 | 171 | 184 | 192 |
| Усреднен обем на | 120 | 200 | 250 | 300 |

| | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|
| извадка за стратата | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|

4.1.3.4. Всяка от извадките е с обем по-голям от минималния статистически значим обем на извадка с максимално стандартно отклонение от +/- 3% до +/- 5% .

4.1.3.5. Прилага се следната формула за определяна на максималната статистическа грешка:

$$sample_error = \frac{z\sqrt{p\%(100-p\%)}}{\sqrt{s}}, \text{ където}$$

s = големина на извадката

z = приема стойност 1.96 при 95% доверителен интервал,

p = очаквана пропорция на попадналите в дадената група (50%)

Въз основа на нея се определя и общия размер на извадката сред целевата група.

4.1.3.6. Проучването на удовлетвореността от болнична медицинска помощ се осъществява на 100 % от целевата група (лечебни заведения за болнична помощ, комплексни онкологични центрове, центрове за психично здраве и центрове за кожно-венерически болести с легла съгласно чл. 26а, ал. 4 от Закона за лечебните заведения).

4.1.3.7. Проучването на удовлетвореността от извънболнична медицинска помощ се извършва на базата на извадка от целевата група на лечебните заведения за извънболнична помощ по видове, като в нея се включват изпълнители на извънболнична помощ с преминали над 2000 пациента годишно (табл.2).

Табл.2: % на извадката от целевите групи на изпълнителите на извънболнична помощ

| Целеви групи лечебни заведения за извънболнична медицинска помощ | % на извадката от целевата група |
|---|----------------------------------|
| диагностично-консултативни центрове | 5 |
| медицински центрове, медико-дентални центрове и дентални центрове | 2,5 |
| медико-диагностични и медико-технически лаборатории | 1 |
| амбулатории за първична извънболнична медицинска помощ | 1 |
| амбулатории за специализирана извънболнична медицинска помощ (индивидуални и групови практики за специализирана извънболнична медицинска помощ) | 0,5 |

4.1.3.8. Конкретните лечебни заведения за извънболнична помощ по целеви групи се определят ежегодно на случаен принцип (лотарийен) от всички изпълнители на извънболнична медицинска помощ от съответната целева група, през които са преминали над 2000 пациента за предходната година.

4.1.3.9. Взимайки предвид необходимия брой изследвани лица в едно болнично заведение от съответната страта и броя лечебни заведения в нея, за съответната година получената извадка от приблизително 70 000 хоспитализирани за страната, които трябва да бъдат анкетираны в рамките на една година.

Табл.3: Общ обем на извадката за изпълнителите на болнична помощ за 2016 г.

| | лечебни заведения | Усреднен обем на извадката | Общ брой проведени интервюта |
|-----------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| До 2 500 хоспитализации | 106 | 120 | 12720 |
| От 2 501 до 5 000 хоспитализации | 88 | 200 | 17600 |
| От 5 001 до 10 000 хоспитализации | 72 | 250 | 18000 |
| Над 10 001 хоспитализации | 71 | 300 | 21300 |
| Total | 337 | | 69620 |

4.1.3.10. За всяка следваща календарна година, обемът на извадката се определя съгласно методиката на база на данните за съответната последна приключила статистическа година.

Реализирането на интервюта се разпределя и реализира за всяко лечебно заведение на тримесечни интервали. Тримесечната регулярност цели да минимизира риска от ситуативно изкривяване на удовлетвореността и едновременно с това дава възможност за лечебните заведения, в които е регистрирана неудовлетвореност, да се извършат допълнителни измервания на шестмесечна база.

4.1.3.11. За Модул 2 - представителност на равнище болнична структура, се възпроизвежда същата методологическа процедура.

4.2. Подбор на респондентите

4.2.1. Обща процедура

За да бъде представителна извадката, преминалите пациенти се избират чрез случаен подбор - на всеки преминал пациент се осигурява еднаква вероятност за включване в извадката. Подборът на респондентите, преминали през дадено лечебно заведение се извършва по модифициран метод на Лесли Киш (най-близка рождена дата). Подборът на рождената дата се определя чрез софтуер за генериране на случайни дати - число от 1 до 12, което отговаря на съответния месец от годината. След това се анкетира такъв брой преминали пациенти, колкото са предварително определени на база на тежестта на съответното лечебно заведение или структура, и които са родени през съответния месец. Ако през лечебното заведение са преминали по-голям брой пациенти, родени през съответния месец, се избират хронологически първите по рождена дата, които попълват бройката до съответната квота. Ако обратното, „не достигат“ пациенти от съответния месец, те се „допълват“ от родените през следващия календарен месец.

Всяка година базата се захранва с актуалните данни за преминалите пациенти от предходната година, като се отчита евентуалната промяна в броя на лечебните заведения, структури (клиники/отделения), хоспитализации, прегледи и пр.

4.2.2. Процедура по заместване

За да се избегне редуцирането на броя на извадката поради евентуални откази, отсъствие на респондентите и др., се генерират 10% по-големи масиви, отколкото е реално заложената бройка за съответната единица на изследване. Така се гарантира спазването на случайния и равно вероятностен принцип за попадане в извадката, включително и при замените.

4.3. Метод на интервюиране и методика за избор и установяване на контакт с респондентите

4.3.1. Метод на интервюиране.

4.3.1.1. За осъществяване на контакт с респондентите за оценка на удовлетвореността от медицинските дейности, свързани с оказаната медицинска помощ, се използва методът за интервюиране по телефона, след изписване на пациента.

4.3.1.2. Интервюто се осъществява, когато вече си е въкъщи и може спокойно и без притеснение, да сподели своето мнение.

4.3.1.3. Въпросите от основния въпросник съгласно приложение № 2 се задават на всички пациенти от извадката в постоянното ежемесечно провеждане на проучването.

4.3.1.4. Въпросите от допълнителния въпросник съгласно приложение № 2 се задават на по-малка част от извадката (10%) и обобщенията се извършват на годишна база в годишен доклад съгласно чл. 6, ал. 2. Резултатите от допълнителния въпросник служат за изготвяне на препоръки от НЗОК към лечебните заведения, които биха могли да им помогнат за подобряване на медицинското обслужване.

4.3.2. Избор на респондентите - осъществява се от базите данни за пациентите, на които са осъществени медицински дейности, закупени от НЗОК за предходното тримесечие, като по този начин се осигурява достатъчно кратък период след осъществената медицинска дейност, за да се проследи оценката на пациентите.

4.3.2.1. Процедурата по избор на респондентите включва:

4.3.2.1.1. на база методиката за формиране на извадка се определя броя преминали пациенти, които трябва да се анкетира във всяко лечебно заведение/структура за всеки цикъл на проучването.

4.3.2.1.2. Националната здравноосигурителна каса селектира на база модифициран метод на Лесли Киш (най-близка рождена дата) съответната група пациенти /основна група анкетиранни, плюс необходимият процент замени/ преминали през лечебното заведение през последните три месеца и родени в избрания случайно месец;

4.3.2.1.2. Националната здравноосигурителна каса предоставя на изпълнителя, извършващ анкетирването следните идентификатори на лицето:

а) име;

б) лечебно заведение и болнична структура (клиника/отделение);

в) телефонен номер.

4.3.3. Установяване на контакт с респондентите - процедурата включва:

4.3.3.1. на анкетите се дават фишове с имената на лицето, лечебното заведение/структурата, в която е преминало лечение и телефонен номер. Анкетният осъществява контакт с него като го моли да отговори по телефона на кратката анкета за удовлетвореност;

4.3.3.2. анкетирването се извършва чрез компютризирана телефонна система САТІ, която прави запис на разговорите. Задължителен елемент е представяне на анкетния и агенцията, за да може, при необходимост от допълнителна информация, или въпроси, анкетираният също да се свърже с представител на агенцията или НЗОК;

4.3.3.3. обработката се извършва на няколко нива: за всеки компонент, за цялостния индекс, по лечебни заведения и/или структури, в зависимост от избрания Модул за представителност на данните.

4.4. Модел на анализ на оценката на удовлетвореността на пациента

4.4.1. Изчислява общ индекс за удовлетвореност на пациентите от медицинските дейности, свързани с оказаната медицинска помощ и под-индекси за всеки от заложените в ЗЗО компоненти.

4.4.2. Изчислява и представя удовлетвореността на пациентите под формата на единен индекс. Това дава възможност за сравнение:

4.4.2.1. между отделните изпълнители на медицинска помощ;

4.4.2.2. между отделните компоненти от удовлетвореността на пациентите от един изпълнител на медицинска помощ;

4.4.3. Обособяване на групи изпълнители на медицинска помощ в зависимост от стойността на техния индекс;

4.4.4. Индексът за удовлетвореност на пациентите е числова стойност, която интегрира резултатите от отделните компоненти на удовлетвореността. Стойността на общия индекс на удовлетвореността на пациентите може да има минимална стойност 1 и максимална стойност 10.

4.4.5. Резултатите за всеки индикатор (твърдение) се преобразуват така, че най-ниската стойност „1“ (едно) да отразява най-отрицателния опит на пациентите, а най-високата стойност „10“ (десет) да отразява най-положителния опит на пациентите.

4.4.6. Резултатът за всеки отделен индикатор е равна на средната оценка, дадена от пациентите за него. Стойността на индекса, както за всеки от четирите компонента, така и на индекса като цяло, е равна на средните от стойности на отделните индикатори.

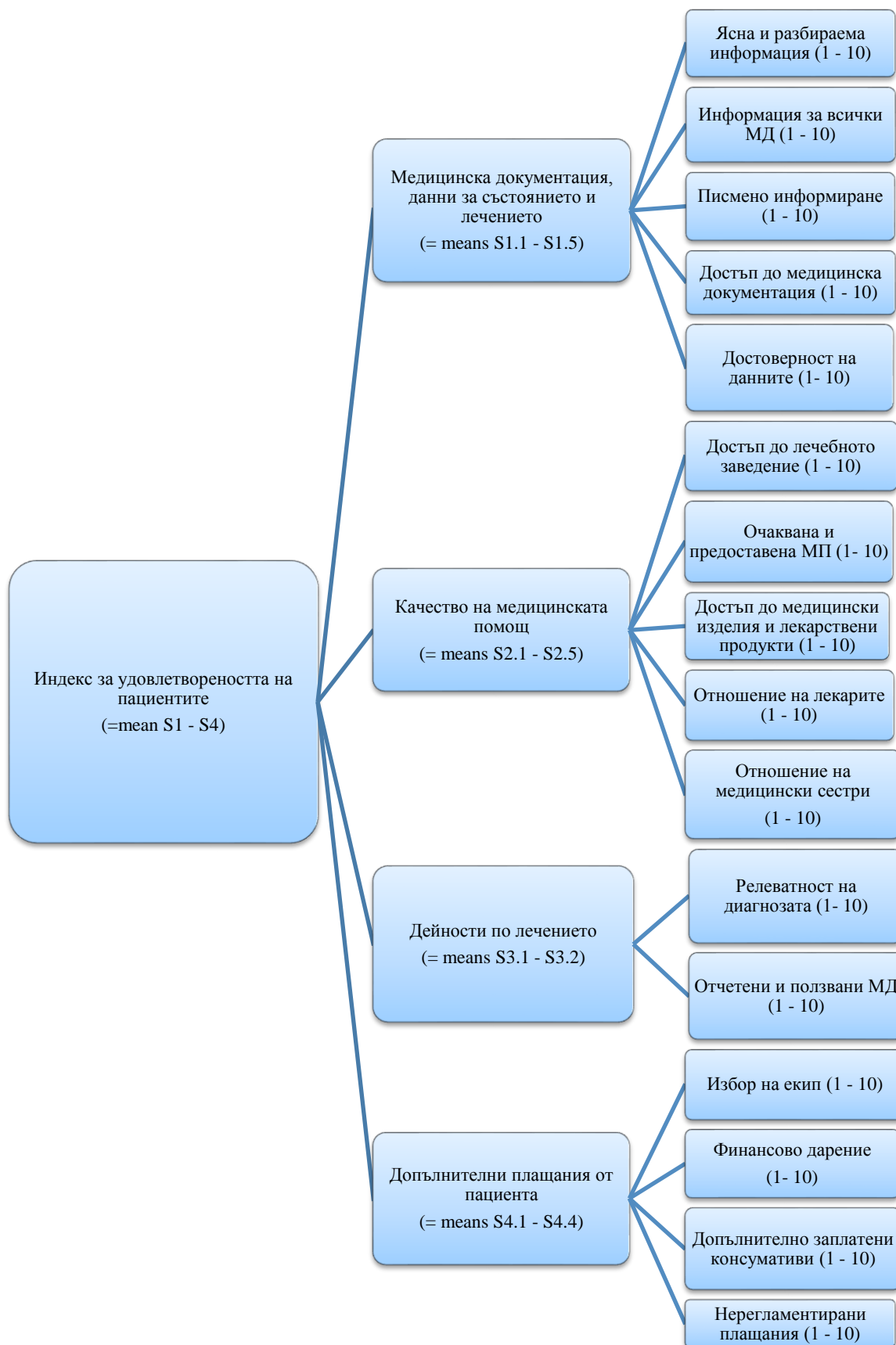
4.4.7. Индексите за всеки от четирите компонента и индексът като цяло се класифицират в три групи в зависимост от стойността си:

4.4.7.1. компоненти с преобладаваща неудовлетвореност на пациентите (стойност на индекса от 1 до 4);

4.4.7.2. компоненти с неутрален резултат за удовлетвореността на пациентите (стойност на индекса от 5 до 7);

4.4.7.3. компоненти с преобладаваща удовлетвореност на пациентите (стойност на индекса от 8 до 10).

Фигура 3: Модел на анализ



ВЪПРОСНИК ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТА НА ПАЦИЕНТИТЕ ОТ МЕДИЦИНСКИТЕ ДЕЙНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ОКАЗАНАТА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ, ЗАКУПУВАНА ОТ НЗОК

Въведение

Добър ден! Казвам се и съм представител на (име на организацията, която провежда проучването). В момента провеждаме проучване сред пациентите, ползвали медицинските дейности, свързани с оказаната медицинска помощ със средства от НЗОК. Обръщаме се към Вас, тъй като сте бил(а) пациент в лечебно заведение в България през последните три месеца. Молбата ни е да отделите малко време, за да отговорите на нашите въпроси. Интервюто е съвсем кратко и няма да отнеме повече от 5 минути.

Вашият опит като пациент е много важен и споделянето му ще спомогне за подобряване на обслужването в лечебните заведения в страната. Участието Ви в проучването е напълно анонимно – резултатите ще бъдат представени само в обобщен вид и Вашите индивидуални отговори няма да бъдат свързани с Вашето име.

Благодарим Ви предварително!

S1. Съгласен/съгласна ли сте да участвате в проучването?

- 1/ Да – продължете интервюто
- 2/ Не – прекратете интервюто

S2. Вие сте:

- 1/ Пациентът, който е посетил лечебното заведение
- 2/ Близък/придружител на пациента докато е бил в лечебното заведение

Моля Ви, докато отговаряте на следващите въпроси имайте предвид престоя си в (име на лечебното заведение).... Споделяйте свободно своето мнение като избирате този отговор, който в най-голяма степен съответства на опита по време на болничния престой. Аз ще Ви задавам въпросите един по един и ще очаквам Вашия отговор.

Основен въпросник (задава се на всички интервюирани пациенти)

Сега ще Ви прочета списък от твърдения. Моля Ви, посочете Вашия отговор като използвате оценка от „1“ (едно) до „10“ (десет), където „1“ означава, че твърдението въобще не съответства/не отговаря на Вашето посещение в лечебното заведение, а „10“ означава, че твърдението изцяло отговаря/напълно съответства на Вашето посещение в лечебното заведение.

Моля, използвайте всяка друга стойност между едно и десет, за да опишете възможно най-добре Вашия опит.

Лечебно заведение за болнична помощ, комплексен онкологичен център, център за психично здраве, Център за кожно – венерически заболявания с легла съгласно чл. 26а, ал. 4 от Закона за лечебните заведения (задава се на пациентите, които са били хоспитализирани тези лечебни заведения)

| Компонент на удовлетвореността | № на въпроса | Твърдение | Скала | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | | | Въобщо Напълно отговаря.....Средно..... отговаря | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat1. | Sat1.1 | Моето състояние и лечение в болницата ми бе обяснявано по ясен и разбираем начин през целия период на лечението | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.2 | В болницата бях информиран за всички медицински дейности, които се извършваха в хода на лечението ми | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.3 | В болницата бях информиран за рисковете от лечението ми | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.4 | Ако се налагаше да подпиша документ за информирано съгласие, той ми беше обяснен ясно и разбираемо | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.5 | При изписването от болницата ми предоставиха медицински документ за лечението ми (епикриза) и всички поискани от мен допълнителни разяснения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.6 | В медицинския документ, който получих от болницата, част от оплакванията, заболяванията и посочените медицински дейности, бяха различни от моите | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Sat2. | Sat2.1 | Приеха ме в болницата бързо и лесно, без проблеми и размотаване в определения за това срок | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.2 | В болницата ми бе предоставена тази медицинска помощ, за която ми бе казано предварително и бе дадено моето съгласие | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.3 | Претърпях усложнения в резултат от проведеното лечение в болницата, поради което се наложи да се лекувам в друго лечебно заведение | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.4 | Имах възможност да се обърна към лекарите, когато се нуждаех от тях | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.5 | Медицинските сестри се отзоваваха, когато се нуждаех от тях | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat3. | Sat3.1 | За да ме приемат в болницата, ми бе обяснено, че се налага да впишат различна от оплакванията ми диагноза | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat3.2 | В документите, които получих от болницата са вписани дейности (изследвания, лечение), които не съм ползвам | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat4. | Sat4.1 | При постъпването в болницата трябваше да си избира екип срещу заплащане | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.1a | При отговор ≥ 7 на Sat4.1: Подписах документ за избора на екип | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2 | При постъпването направих финансово дарение на болницата | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2a | При отговор ≥ 7 на Sat4.2: Подписах документ за дарението | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.3 | Закупих или заплатих допълнително за консумативи при престоя си в болницата | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Sat4.3a | При отговор ≥ 7 на Sat4.3: Подписах документ за платените консумативи | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.4 | Платих допълнително на лекар, който ме лекуваше | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.4a | При отговор ≥ 7 на Sat4.4: Подписах документ за плащането на лекаря | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Overall | Sat5. | Днес, като претегля всички плюсове и минуси, се чувствам доволен от медицинската помощ и лечението, които получих в болницата | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Лечебно заведение за първична извънболнична медицинска помощ (задава се на пациентите, които са преминали през този вид лечебно заведение)

| Компонент на удовлетвореността | № на въпроса | Твърдение | Скала | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | | | Въобще Напълно отговаря..... Средно..... отговаря | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat1. | Sat1.1 | При посещенията ми при моя личен лекар, той винаги ми обяснява моето състояние и нуждата от лечение по ясен и разбираем начин | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.2 | Информира ме за всички медицински дейности, които се извършват в хода на лечението ми. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.3 | Моят личен лекар винаги ме информира за рисковете от лечението ми | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------|--------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Sat1.4 | Ако се налага да подписвам документ за информирано съгласие, той ми обяснява ясно и разбираемо | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.5 | При посещенията винаги ми предоставя медицински документ за проведения преглед и всички поискани от мен допълнителни разяснения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.6 | В медицинския документ, който получавам, част от оплакванията и извършените медицински дейности, са различни от моите | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat2. | Sat2.1 | Приемът при моя личен лекар е добре организиран - бързо и лесно, без проблеми и размотаване | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.2 | Моят личен лекар ми предоставя тази медицинска помощ, за която ми е разяснено предварително и е дадено моето съгласие | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.3 | Претърпях усложнения в резултат от предписаното лечение от личния лекар, поради което се наложи допълнително да потърся медицинска помощ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.4 | Имам възможност да се обърна към моя личен лекар, когато се нуждая от него | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.5 | Моят личен лекар се отзовава навреме, когато се нуждая от него | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat3. | Sat3.1 | За да ме насочи за лечение или предпише лекарства, ми обяснява, че се налага да запише различна от оплакванията ми диагноза | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat3.2 | В документите, които получавам от личния лекар са вписани дейности (изследвания, лечение), които не съм ползвам | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Sat4. | Sat4.1 | При посещенията при личния лекар трябваше да заплатя потребителска такса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.1a | При отговор ≥ 7 на Sat4.1: Получих документ за заплатената такса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2 | При посещение при личния си лекар заплатих допълнителни суми, извън регламентираните и обявени плащания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2a | При отговор ≥ 7 на Sat4.2: Получих документ за платената сума | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.3 | За всички суми, които съм заплатил, има обявен ценоразпис | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Overall | Sat5. | Днес, като претегля всички плюсове и минуси, се чувствам доволен от медицинската помощ и лечението, които получавам от моя личен лекар | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Лечебно заведение за специализирана извънболнична медицинска помощ (задава се на пациентите, които са преминали през този вид лечебно заведение)

| Компонент на удовлетвореността | № на въпроса | Твърдение | Скала | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | | | Въобще Напълно не отговаря..... Средно..... отговаря | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat1. | Sat1.1 | При посещенията ми при лекар-специалист, той ми обясни моето състояние и нуждата от лечение по ясен и разбираем начин | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------|--------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Sat1.2 | Информира ме за всички медицински дейности, които се извършват в хода на лечението ми. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.3 | Лекарят-специалист ме информира за рисковете от лечението ми | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.4 | Ако се налага да подписвам документ за информирано съгласие, той ми обяснява ясно и разбираемо | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.5 | При посещението ми предостави медицински документ за проведения преглед и всички поискани от мен допълнителни разяснения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.6 | В медицинския документ, който получих, част от оплакванията и извършените медицински дейности, са различни от моите | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat2. | Sat2.1 | Приемът при лекаря-специалист е добре организиран - бързо и лесно, без проблеми и размотаване | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.2 | Лекарят-специалист ми предостави тази медицинска помощ, за която ми е разяснено предварително и е дадено моето съгласие | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.3 | Претърпях усложнения в резултат от предписаното лечение от лекар-специалист, поради което се наложи допълнително да потърся медицинска помощ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.4 | Ако имам нужда, винаги ще посещавам този лекар-специалист | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.5 | Бих препоръчал този специалист и на други пациенти | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat3. | Sat3.1 | За да ме насочи за лечение или предпише лекарства, ми обясни, че се налага да впише различна от оплакванията ми диагноза | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Sat3.2 | В документите, които получих от лекаря-специалист са вписани дейности (изследвания, лечение), които не съм ползвам | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat4. | Sat4.1 | При посещенията при лекаря-специалист трябваше да заплащам потребителска такса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.1a | При отговор ≥ 7 на Sat4.1: Получих документ за заплатената такса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2 | При посещение при лекаря-специалист заплатих допълнителни суми, извън регламентираните и обявени плащания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2a | При отговор ≥ 7 на Sat4.2: Получих документ за платената сума | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.3 | За всички суми, които съм заплатил, има обявен ценоразпис | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Overall | Sat5. | Днес, като претегля всички плюсове и минуси, се чувствам доволен от медицинската помощ и лечението, които получавам от лекаря-специалист | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Лечебно заведение за специализирана извънболнична медицинска помощ – медико-диагностична лаборатория (задава се на пациентите, които са преминали през този вид лечебно заведение)

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|-----------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Компонент на удовлетвореността | № на въпроса | Твърдение | Скала | | | | | | | | | |
| | | | Въобще не | | | | | | | | | |
| | | | Напълно Средно..... | | | | | | | | | |
| | | | отговаря | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Sat1. | Sat1.1 | При посещенията ми в лабораторията, ми обясниха вида и начина на извършване на изследването по ясен и разбираем начин | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.2 | Информира ме за всички манипулации, които се извършват в хода на изследването ми. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.3 | В лабораторията ме информираха за рисковете от изследването | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.4 | Ако се налагаше да подпиша документ за информирано съгласие, ми се обяснен ясно и разбираемо | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.5 | При посещението ми се предостави медицински документ за проведеното изследване и всички поискани от мен допълнителни разяснения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat1.6 | В медицинския документ, който получих, част от извършените изследвания, са различни от тези, които ми направиха | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat2. | Sat2.1 | Приемът в лабораторията е добре организиран - бързо и лесно, без проблеми и размотаване | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.2 | В лабораторията ми направиха тези изследвания, за които ми бе разяснено предварително и бе дадено моето съгласие | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.3 | Претърпях усложнения в резултат от извършените манипулации, поради което се наложи да потърся медицинска помощ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.4 | Ако имам нужда, винаги ще посещавам тази лаборатория | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat2.5 | Бих препоръчал тази лаборатория и на други пациенти | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Sat3. | Sat3.1 | Предоставените ми резултати наложиха повторно изследване в друга лаборатория | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat3.2 | В документите, които получих от лабораторията са вписани дейности (изследвания, манипулации), които не са ми направени | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sat4. | Sat4.1 | При посещението в лабораторията трябваше да заплатя потребителска такса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.1a | При отговор ≥ 7 на Sat4.1: Получих документ за заплатената такса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2 | При посещението в лабораторията заплатих допълнителни суми, извън регламентираните и обявени плащания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.2a | При отговор ≥ 7 на Sat4.2: Получих документ за платената сума | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sat4.3 | За всички суми, които съм заплатил, има обявен ценоразпис | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Overall | Sat5. | Днес, като претегля всички плюсове и минуси, се чувствам доволен от предоставените ми медицински услуги от лабораторията. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Сега ще ви зададем още няколко въпроса във връзка с лечението, което получихте в същото лечебно заведение. Те ще ни помогнат да разберем по-добре какви са проблемите на пациентите и как могат да бъдат решени.

Q1. За постъпването ви в лечебното заведение:

- 1/ Бяхте уведомен(а), че ще се наложи да чакате и срокът беше спазен
- 2/ Бяхте уведомен(а), че ще се наложи да чакате, но срокът НЕ беше спазен
- 3/ Бяхте уведомен(а), че ще се наложи да чакате без да ви информират за срок
- 4/ Не се наложи да чакате

Q2. Усетихте ли в лечебното заведение да са проявявали към Вас по-лошо отношение заради: (отговорете с 1 – да, 2 – не, 99 – не мога да преценя)

- 1/ Вашата възраст
- 2/ Вашия пол
- 3/ Езика, който говорите
- 4/ Вашият етнос или националност
- 5/ Вашата религия
- 6/ Политически симпатии
- 7/ Равнището ви на образование
- 8/ Вашата сексуална ориентация
- 9/ Материалното ви положение
- 10/ Увреждане, което имате
- 11/ Вида и причината на заболяването ви

Q3. Получихте ли по подходящ и разбираем начин нужната ви информация за: (отговорете с 1 – да, подробна информация, 2 – да, но останаха въпроси, на които не получих отговор, 3 – не получих нужната ми информация, 99 – не мога да преценя)

- 1/ Вашето общо здравословно състояние
- 2/ Конкретното заболяване
- 3/ Необходимото лечение
- 4/ Рисковете, свързани с предлаганите диагностично-лечебни методи, вкл. странични ефекти и нежелани лекарствени реакции, болка и други неудобства

Q4. А поискаха ли съгласието ви за: (отговорете с 1 – да, 2 – не, 99 – не мога да преценя)

- 1/ За цялостното лечение
- 2/ За всяка процедура/изследване в хода на лечението

Q5. Предоставена ли Ви беше възможност на направите избор между различни методи за диагностика и лечение на базата на дадената Ви информация за тях?

- 1/ Да, и успях да направя самостоятелен избор
- 2/ Да, но не успях да направя самостоятелен избор
- 3/ Не ми е предоставяна такава възможност
- 88/ Не ме е интересувал този въпрос
- 99/ Не мога да преценя

Q6. Беше ли ви предоставена информация за други възможности за Вашето лечение, в т.ч. иновативни методи и научни изследвания, както и за начините за достъп до тях?

- 1/ Да, подробно
- 2/ Само най-общо
- 3/ Не ми е предоставяна такава информация
- 4/ Няма други възможности за лечението ми
- 88/ Не ме е интересувал този въпрос
- 99/ Не мога да преценя

Q7. А бяха ли положени грижи за избягване на ненужното страдание и болка, доколкото е възможно, във връзка със заболяването Ви?

- 1/ Да, напълно
- 2/ Отчасти
- 3/ Не
- 88/ Не ме е интересувал този въпрос
- 99/ Не мога да преценя

Q8. Смятате ли, че сте претърпял(а) усложнения от лечението и ако да – подал(а) ли сте оплакване?

- 1/ Да, претърпях и подадох оплакване
- 2/ Да, претърпях, но не подадох оплакване
- 3/ Не съм претърпял(а) вреди от лечението
- 88/ Не ме е интересувал този въпрос
- 99/ Не мога да преценя

Q9. Обясниха ли Ви правото на поверителност на информацията за Вас и здравословното Ви състояние?

- 1/ Да, подробно
- 2/ Само най-общо
- 3/ Не са ми обяснявали
- 88/ Не ме е интересувал този въпрос
- 99/ Не мога да преценя

Q10. Поискаха ли от Вас да посочите лицата, на които може да се предоставя информация за здравословното ви състояние?

- 1/ Да
- 2/ Не
- 88/ Не ме е интересувал този въпрос
- 99/ Не мога да преценя

Q11. Предоставяна ли е информация за Вашето здравословно състояние на други лица, без Ваше съгласие?

- 1/ Да, знам, че е предоставяна
- 2/ Знам, че НЕ Е предоставяна
- 3/ Не знам дали е предоставяна
- 88/ Не ме е интересувал този въпрос
- 99/ Не мога да преценя

Q12. Ако Ваш близък се разболее от същото заболяване и ви попита за съвет вие бихте му препоръчали да се обърне към:

- 1/ Същото лечебно заведение
- 2/ Друго лечебно заведение

99/ Не мога да преценя

Блок с демографски въпроси (задава се на всички)

D1. Вашата възраст в навършени години:

D2. Пол:

1/ Мъж

2/ Жена

D3. Вашето завършено образование:

1/ Висше или полувисше

2/ Средно

3/ Основно или по-ниско

4/ Без образование

D4. Вие живеете в:

1/ София

2/ Областен град

3/ Малък град

4/ Село

D5. Вашата етническа принадлежност:

1/ Българска

2/ Турска

3/ Ромска

4/ Друга

Q13. След като сте бил(а) на лечение в тази болница, какви препоръки бихте отправили към нея? (отворен въпрос, запишете дословно отговора)

.....

D6. А бихте ли се съгласили да се откажете от анонимността си, за да спделите Ваши забележки или наблюдения за некоректни практики, с които сте се сблъскал(а) по време на лечението в това лечебно заведение?

1/ Да, съгласен/съгласна съм да се откажа от анонимността си

2/ Не съм съгласен/съгласна да се откажа от анонимността си