

НАРЕДБА № 10 от 2 декември 2015 г.
за проучване на удовлетвореността на пациентите от медицинските дейности, закупувани
от Националната 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 Националната здравноосигурителна каса (НЗОК).

Чл. 2. Наредбата 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) В договора между НЗОК и изпълнителя по ал. 1 се включва забрана за изпълнителя да разпространява информацията, станала му известна във връзка с проучването по ал. 1, освен за целите на конкретното проучване, както и санкции за неизпълнение на това задължение.

Чл. 6. (1) На пациента се предоставя информация в съответствие с чл. 19 от Закона за защита на личните данни относно това, че неговите инициали, лечебното заведение и болничната структура, в които е лекуван, и телефонният му номер, могат да бъдат предоставени на изпълнителя по чл. 5, ал. 1 за проучване на удовлетвореността му с цел упражняване на финансов и медицински контрол по чл. 68, ал. 1, т. 6 от Закона за здравното осигуряване.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя по следните начини:

1. от НЗОК – чрез публикуването ѝ на официалната страница на НЗОК в интернет;
2. от лечебните заведения – чрез поставянето ѝ на видно място в съответното лечебно заведение.

Чл. 7. (1) Проучването на удовлетвореността по чл. 1 следва да съдържа информация за постигнатото съвпадение между очакванията на пациента, неговите потребности и реално оказаната му медицинска помощ.

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

Чл. 8. (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.

Заклучителни разпоредби

§ 1. Проучването на удовлетвореността на пациентите по реда на тази наредба се извършва:

1. от дейността на лечебните заведения за болнична помощ, комплексните онкологични центрове, центровете за кожно-венерически заболявания с легла съгласно чл. 26а, ал. 4 от Закона за лечебните заведения и диализните центрове – от 1 януари 2016 г.;

2. от дейността на лечебните заведения за извънболнична помощ, центровете за психично здраве и центровете за кожно-венерически заболявания без легла съгласно чл. 26а, ал. 4 от Закона за лечебните заведения – от 1 януари 2017 г.

§ 2. 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.

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

Министър: **Петър Москов**

Приложение № 1 към чл. 3

[ВИЖ приложението](#)

Приложение № 2 към чл. 3

А. Въпросник относно удовлетвореността 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.

Уведомяваме Ви, че разговорът се записва.

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.

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

Компонент на удовлетвореността	№ на въпроса	Твърдение	Скала									
			Въобще не									
			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 подписа 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	Имах възможност да се обърна към лекарите, когато се нуждаех от тях	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.4	Медицинските сестри се отзоваваха, когато се нуждаех от тях	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.5	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
	Sat2.6	Бих избрал отново тази болница, ако имам нужда от лечение	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sat3.	Sat3.1	За да ме приемат в болницата за лечение, заплатено от Националната здравноосигурителна каса, 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 ползвал	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

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

Компонент на удовлетвореността	№ на въпроса	Твърдение	Скала									
			Въобще не									
			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 в момента 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 при него	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat1.3	Моят личен лекар винаги при започване на лечение ме информира за рисковете от него	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	В края на посещенията винаги ми предоставя медицински документ за проведения преглед и ми дава всички поискани от мен допълнителни разяснения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat1.6	В медицинските документи, които 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	Имам възможност да се обърна към моя личен лекар, когато се нуждая от него в извънработно време	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.3	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
	Sat2.4	Моят личен лекар е запознат с всичките ми здравни проблеми и съдейства за решаването им	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.5	Не бих сменил моя личен лекар	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.6	Бих препоръчал моя личен лекар 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, заплатени от Националната здравноосигурителна каса, ми обяснява, 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 получавам от личния лекар, са вписани дейности (изследвания, лечение), които не съм ползвал	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: Винаги получавам 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: Винаги получавам 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

III. Лечебно заведение за първична извънболнична медицинска помощ, осъществявана от лекари по дентална медицина (задава се на пациентите, които са преминали през този вид лечебно заведение)

Компонент на удовлетвореността	№ на въпроса	Твърдение	Скала									
			Въобще не Напълно отговаря Средно отговаря									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sat1.	Sat1.1	При посещението ми при лекаря по дентална медицина 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 при него	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat1.3	Бях информиран за рисковете от лечението ми и извършваните процедури	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat1.4	Подписах документ за информирано съгласие, който ми бе обяснен ясно и разбираемо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat1.5	В края на посещението ми предостави медицински документ за проведения преглед и лечение 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 по дентална медицина е добре организиран – бързо и лесно, без проблеми и размотаване	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.2	Имам възможност да се обърна към лекаря по дентална медицина, когато се нуждая от него	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.3	Лекарят по дентална медицина ми предостави тази медицинска помощ, за която ми бе разяснено предварително и бе дадено моето съгласие	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.4	Получих усложнения в резултат на проведеното лечение, поради което се наложи да потърся допълнително медицинска помощ при друг лекар по дентална медицина	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.5	Ако имам нужда, винаги ще посещавам този лекар по дентална медицина	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat2.6	Бих препоръчал този лекар по дентална медицина и на други пациенти	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sat3.	Sat3.1	За да ми предостави лечение, заплатено от Националната здравноосигурителна каса, ми обясни, че се налага да впише различна от оплакванията ми диагноза и лечение	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sat3.2	В документите, които получих от лекаря по дентална медицина, са вписани дейности, които не съм ползвал	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sat4.	Sat4.1	При посещението при лекаря по дентална медицина 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 при лекаря по дентална медицина заплатих допълнителни суми извън регламентирания 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 получих от лекаря по дентална медицина	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

IV. Лечебно заведение за специализирана извънболнична медицинска помощ, дентален център, център за кожно-венерически заболявания без легла, център за психично здраве (задава се на пациентите, които са преминали през този вид лечебно заведение)

Компонент на удовлетвореността	№ на въпроса	Твърдение	Скала									
			Въобще не									
			Напълно 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 ползвал	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sat4.	Sat4.1	При посещенията при лекаря специалист 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 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

V. 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 отговаря									
			 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 бе 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 регламентирани 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

Б. Допълнителен въпросник

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) Вашия 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.

В. 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 споделите 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.