

# RAPORT CERCETARE PRIVIND GRADUL DE SATISFACTIE A PACIENTILOR

## CU PRIVIRE LA MEDICII DE FAMILIE

Esantion: **810** respondenti, din Bucuresti si mediul urban

Perioada de evaluare: **Februarie 2018**

### 1. Mentioneaza te rog localitatea in care aveti medicul de familie.

Bucuresti	<b>44.1%</b>
Provincie	<b>55.9%</b>

### 2. Cat de multumit esti de medicul dvs. de familie?

	Foarte multumit	Multumit	Partial multumit	Nemultumit	Foarte nemultumit
<b>Programarea, timpul pana la consultatie</b>	54.9%	23.4%	9.0%	8.3%	4.4%
<b>Punctualitate, timpul de asteptare</b>	43.4%	31.3%	11.7%	7.8%	5.8%
<b>Increderea transmisa</b>	57.0%	23.6%	9.9%	6.3%	3.2%
<b>Consultatie si anamneza (discutia despre simptome)</b>	55.9%	22.9%	11.5%	6.7%	3.1%
<b>Investigatiile si trimiterile oferite</b>	58.4%	20.9%	12.1%	5.9%	2.7%
<b>Tratamentul oferit</b>	53.0%	25.0%	13.5%	6.3%	2.2%
<b>Comunicarea empatica</b>	60.9%	20.2%	9.2%	6.0%	3.6%
<b>Informatiile si explicatiile oferite (despre situatia ta de sanatate)</b>	55.2%	23.0%	12.2%	6.5%	3.1%
<b>Limbajul pe intelesul tau, fara jargon de specialitate</b>	65.0%	22.6%	8.3%	2.8%	1.4%
<b>Recomandari pentru preventie</b>	<u>51.7%</u>	<u>23.3%</u>	<u>13.8%</u>	<u>7.6%</u>	<u>3.6%</u>
<i>Average %</i>	<b>55.5%</b>	<b>23.6%</b>	<b>11.1%</b>	<b>6.4%</b>	<b>3.3%</b>

	Indicele de satisfactie	Nu sunt pe deplin multumiti
<b>Programarea, timpul pana la consultatie</b>	79.0%	45.1%
<b>Punctualitate, timpul de asteptare</b>	74.7%	56.6%
<b>Increderea transmisa</b>	81.2%	43.0%
<b>Consultatie si anamneza (discutia despre simptome)</b>	80.5%	44.2%
<b>Investigatiile si trimiterile oferite</b>	81.6%	41.6%
<b>Tratamentul oferit</b>	80.1%	47.0%
<b>Comunicarea empatica</b>	82.2%	39.0%
<b>Informatiile si explicatiile oferite (despre situatia ta de sanatate)</b>	80.2%	44.8%
<b>Limbajul pe intelesul tau, fara jargon de specialitate</b>	86.8%	35.1%
<b>Recomandari pentru preventie</b>	<u>78.0%</u>	<u>48.3%</u>
<i>Average %</i>	<b>80.4%</b>	<b>44.4%</b>

**3. In ultimele 12 luni, medicul de familie ti-a recomandat sa faci  
analizele uzuale?**

Da, in scop de preventie	<b>47.8%</b>
Da, doar cand avut o problema de sanatate	<b>24.2%</b>
Nu	<b>28.0%</b>

#### **4. Medicul de familie te-a contactat pentru a te invita in cabinet.**

Da, in ultimele 12 luni	<b>29.5%</b>
Da, aterior	<b>13.2%</b>
Nu, niciodata	<b>57.3%</b>

#### **5. Medicul de familie ti-a recomandat vreun vaccin?**

Da, in ultimele 12 luni	<b>24.0%</b>
Da, aterior	<b>14.2%</b>
Doar pentru copilul meu	<b>18.2%</b>
Nu, niciodata	<b>43.6%</b>

**6. Ati schimbat medicul dvs. de familie in ultimii 5 ani?**

Da	33.7%
Da, aterior	0.0%
Nu	66.3%

**7. In opinia ta, cat de important este modul in care medicul comunica cu pacientul?**

Foarte important	94.6%
Important	5.1%
Partial important	0.2%
Neimportant	0.1%

**8. Te rog sa ne mentionezi ce apreciezi cel mai mult la medicul de familie.**

- seriozitatea si punctualitatea;
- sinceritatea, empatia si increderea;
- profesionalismul, daruirea, implicarea;
- profesionalismul, implicarea, seriozitatea, deschiderea fata de pacient si probele mele lui;
- faptul ca pot comunica cu dumneaei pe email;
- este foarte onesta,competenta profesional, are multa rabdare cu pacienti si foarte atenta;
- este interesata de noutati medicale;
- corectitudinea diagnosticului, recomandarea de investigatii suplimentare la nevoie;
- vorbeste pe înțelesul tuturor;
- sentimentul de incredere si atentia si grija cu care ma ingrijeste;
- stie sa explice pe intelesul meu;
- respectarea programarilor;
- pentru o urgenta ne primește imediat la cabinet;
- promptitudinea cu care raspunde atunci cand il caut pe mail sau la telefon;

- profesionalismul de care da dovada si faptul ca te trimite la specialist daca are o suspiciune;
- atitudinea pozitiva, deschidere catre pacient , deschidere catre homeopatie;
- propunerea de medicamente naturiste, homeopate;
- este foarte bland si se concentreaza pe preventie;
- deschiderea si disponibilitatea de a oferi informatiile si sfaturile de care am nevoie;
- stie sa asculte, pune corect diagnosticul, tratamentul recomandat este eficient, este la curent cu noutatile in domeniu, dedicat meseriei;
- Practic nimic. Dupa un diagnostic gresit si un tratament care mi-a afectat sanatatea nu exista aprecieri.
- Este nepoliticoasa, isi umileste pacientii si ii cearta daca indraznesc sa o deranjeze cerand trimiteri sau pur si simplu sa isi faca datoria.
- Nu am ce sa apreciez la medicul meu de familie! Nu a fost niciodată implicată ! De vaccinuri nici nu mai vorbesc, de fiecare data eu am sunat sa întreb dacă exista vaccinul, cand sa-l fac și cum( Menționez ca am 2 bebelusi pe care nici nu- i cunoaște). Motivul pentru care suntem inca, pacienții dânsei tine de birocrăție și de faptul ca nu pot schimba medicul de familie al copiilor mai devreme de 6 luni de la înscriere !
- De fapt medicul de familie e un fel de functionar care iti faciliteaza un bilet de trimitere. Cam asa sunt toti,din pacate...
- Nimic! De câte ori am fost la medicul de familie nu era prezent la cabinet . Era doar asistenta!
- Faptul ca vorbeste frumos cu copilul meu, ca in rest stie doar sa tipe la toata lumea.

- Disponibilitatea care ulterior se transforma in dezavantaj – cozi interminabile;
- Nimic, abia astept sa gasesc un medic competent si sa plec de la cel actual;
- Nimic. Datorita dezinteresului, copilul meu a ramas fara un vaccin facut;

**9. Te rog sa ne precizezi aspectele care consideri ca ar trebui imbunatatite la medic.**

- timpul de asteptare in ziua programarii;
- timpul de asteptare pana la intrarea in cabinet poate fi pana la 2 ore chiar si cu programare;
- de multe ori prescrie antibiotice cu prea multa usurinta
- aparatura medicala mai moderna;
- optimismul in transferul de stare;
- mai multe intrebari legate de starea de sanatate;
- mai multe informatii despre preventie;
- tratamentele alternative si eliminarea excesului de antibiotice recomandate;
- sa fie mai putina birocratie si mai mult timp pentru sanatate;



- formarea profesionala continua si adaptarea la noile metode de comunicare;
- ar trebui sa empatizeze mai mult cu pacientul;
- mai multa medicina pt pacient;acum atentia mare este pentru documente;
- in primul rand Comunicarea empatica;
- mai implicata – sa zambeasca mai mult, mai empatica;
- atitudinea medicului in general: sa dispara superioritatea din comportament, consultatiile superficiale;
- este superficiala, nu stie sa citeasca analizele de sange, altele;
- sa sintetizeze informatiile primite de la pacientii adulti sau parintii copiilor si sa personalizeze tratamentele prescrise;
- accentul prea mare pus pe homeopatie si medicina naturista;
- rabdarea cu pacientul si relatarea cat mai explicita a tratamentului si cauzalitatii unei boli;
- colaborarea cu pacientul lasa de dorit, personalul din subordine ( asistentele) sa fie aproape de pacient, sa nu mai fim tratati ca la piata, chiar daca stam la rand;
- as dori sa fie mai in tema cu cresterea bebelusilor, mi se par foarte inechite metodele doamnei doctor;
- consider ca ar trebui ca medicii sa participe la mai multe activități de perfecționare;
- sa vorbeasca frumos cu pacientii, sa stabileasca ora pentru programare si sa nu mai cheme pe toata lumea deodata;

– doamna doctor refuza deseori sa dea trimitere la specialist pentru afectiuni ca infectie la rinichi, de exemplu, pentru ca dansa considera ca judecata dansei este suficienta. Nu o data s-a inselat si nu o data a trebuit sa apelam la serviciul privat pentru tratament;

– intodeauna intarzie o ora sau doua, atunci cand lucreaza la cabinet. Aproape intodeauna este agitata, recalcitranta, nu are rabdare, cu pacientul, striga, iar explicatiile sunt aproape inexistente de fiecare data.

**10. Ce imbunatatiri ai dori sa se faca in sistemul medical? Oferane cateva sugestii concrete.**

– utilizarea cabinetelor cu utilaje specifice;

– sa reduca birocratia;

– sa fie lasati medicii sa isi faca meseria si sa nu se transforme in birocrati;

– axare pe prevenirea afectiunilor nu tratarea lor;

– interesaul marit fata de pacient, calm, sa fim tratati ca oameni, intelegere si rabdare;

– un sistem digital mai dezvoltat;

– să se elimine „ATENȚIILE„

– sa fie mai empatici cu oamenii care sunt bolnavi și suferă;

- sa se poata achizitiona retete compensate si in alte judete decat cele in care esti asigurat;
- sa se renoveze macar 70% din spitale;
- sa se investeasca mai mult timp si resurse in preventie si nu in tratare;
- simplificarea procedurilor. Sa se ofere mai multe informatii pacientilor;
- spitale curate, aparatura performanta, medici bine pregatiti;
- reducerea birocratiei! Scurtarea timpilor pierduti cu CARDUL de SANATATE !
- renovarea spitalelor, comportamentul medicilor sa fie mai empatic;
- protocoale medicale după care medicii sa lucreze. Evaluarea profesională a medicilor;
- fonduri mai mari pentru analize gratuite;
- comunicare mai buna. Implicare;
- cred ca doctorii s-au dezumanizat. Acest aspect ar trebui imbunatatit in primul rand;
- acces la ultimele descoperiri in materie de aparatura medicala, tratamente etc;
- timpul pe care un medic il acorda pacientului. Felul in care ti se vorbeste. Sa ti se explice in termeni cat mai simpli afectiunea de care suferi. Sa nu se mai ceara mita pentru a se efectua un act medical pentru care noi platim bani grei;
- timpul pentru consultatie este redus din cauza procedurii de validare a cardului de sanatate. In unele clinici s-a desemnat o persoana care se ocupa de procedura de validare card de sanatate sau a biletelor de trimitere/analize, astfel incat doctorul poate dedica intreaga consultatie pacientului (anamneza,

interpretare analize, discutii, recomandari, stabilire schema de tratament, etc.);

– medicii sa fie invatati sa comunice empatic. Sa inteleaga ca felul in care prezinta un diagnostic influenteaza cursul insanatosirii/bolii. Sa studieze psihosomatica;

– medicii de specialitate sa nu te trimita la cabinetele lor private;

– medici empatici, să trateze pacientul cu la fel de mult respect ca cel la care se așteaptă el însuși să îl primească;

– cresterea amabilitatii cadrelor medicale, cresterea nivelului de empatie fata de problema pacientului, scaderea superficialitatii in tratarea problemelor. Omul este si suflet, nu mecanism ce trebuie reparat doar cu medicamente/tratamente;

– igiena: am fost operata ambulatoriu la Victor Babes si medicul nu purta manusi; Modul de comunicare al doctorilor in spital: tot la Victor Babes tipam ca ma doare si doctorul imi spunea ca „ma rasfat”;

*Proiect de cercetare efectuat de **Cosmina Voichita Mesesan***