



Ministerul Sănătății

REZULTATELE SONDAJULUI
de opinie publică
privind gradul de satisfacție a pacienților
la nivel național pe parcursul
anului **2008**



MOLDOVA GOVERNANCE
THRESHOLD COUNTRY PROGRAM

MILLENNIUM
CHALLENGE
CORPORATION

*Ministerul Sănătății,
Programul Preliminar pe Țară al “Fondului Provocările Mileniului”
pentru Buna Guvernare*

Rezultatele sondajului de opinie publică privind „Gradul de satisfacție a pacienților la nivel național” pe parcursul anului 2008

CUPRINS

1. REZUMAT EXECUTIV. ELEMENTELE DE BAZĂ ALE SONDAJULUI INFORMAȚII GENERALE DESPRE SONDAJ ȘI REZULTATE	7
2. PROCESUL DE ADMINISTRARE A SONDAJULUI PRIVIND GRADUL DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR.....	10
2.1. Elaborarea chestionarului	10
2.2. Administrarea sondajului	13
3. CARACTERISTICILE RESPONDENȚILOR DIN TOATE INSTITUȚIILE MEDICO-SANITARE	15
1. Repartizarea respondenților în funcție de categoriile de vârstă (toți respondenții)	15
2. Repartizarea respondenților în funcție de profesii (întrebarea nr. 4) (toți respondenții)	17
3. Repartizarea respondenților în dependență de scopul vizitei în instituția medico-sanitară	18
4. Procentul respondenților asigurați, repartizați pe profesii, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebările nr.2 și 4.) (toți respondenții), (nici un răspuns)	19
5. Procentul respondenților cu programare, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 6) (toți respondenții).....	20
6. Procentul respondenților cu programare pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (asigurați) (neasigurați).....	20
7. Procentul de respondenți informați cu privire la drepturile lor, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună, (întrebarea 9)(toți respondenții)(nici un răspuns)	21

8. Procentul respondenților care cunosc serviciile gratuite incluse în asigurarea obligatorie de asistență medicală, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr.13) (toți respondenții) (niciun răspuns)22
9. Procentul respondenților care cunosc serviciile gratuite incluse în asigurarea obligatorie de asistență medicală, repartizați pe categorii de vârstă, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr.13 și întrebarea nr.1)22
10. Procentul respondenților care plătesc serviciile la casierie, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 16) (toți respondenții) (niciun răspuns)23
11. Procentul respondenților care plătesc serviciile la casierie și care au primit un bon de casă, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 16 și Întrebarea nr. 17) (toți respondenții) (niciun răspuns)24
12. Diagrama repartizării tuturor respondenților în funcție de timpul de așteptare la ușa cabinetului medicului, pentru persoanele cu și fără programare, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 5) (toți respondenții)24

4. PUNCTAJUL EVALUĂRII CALITĂȚII ȘI AL CORUPȚIEI	27
4.1. Punctajul calității și al corupției pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună și pentru fiecare instituție medico-sanitară luată în parte (toți respondenții).....	27
1. Media punctajului calității și a indicelui calității pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (toți respondenții).....	28
2. Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți informale și că li s-au solicitat plăți informale, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (toți respondenții).....	29
4.2. Punctajul calității și al corupției pentru respondenții cu diferite caracteristici, pentru toate instituțiile medico-sanitare	37
1. Media indicelui calității și a punctajului corupției în funcție de timpul de așteptare, pentru toate instituțiile medico-sanitare	37
2. Media indicelui calității și a punctajului corupției în funcție de profesie și categoria de vârstă, pentru toate instituțiile medico-sanitare	38
3. Media indicelui calității și a punctajului corupției în funcție de profesie și categoria de vârstă, pentru toate instituțiile medico-sanitare	39

ANEXA A:	
DATE PRIVIND DISTRIBUIREA CHESTIONARELOR.....	41
ANEXA B:	
PUNCTAJELE INDICILOR CALITĂȚII ȘI GRADAREA ÎN FUNCȚIE DE TIPURILE DE INSTITUȚII.....	46
ANEXA C:	
PUNCTAJELE INDICILOR CORUPȚIEI ȘI GRADAREA ÎN FUNCȚIE DE TIPURILE DE INSTITUȚII.....	51
ANEXA D:	
PUNCTAJELE INDICILOR CALITĂȚII ȘI AL CORUPȚIEI ȘI GRADAREA PENTRU TOATE IMSP DIN ȚARĂ.....	57
ANEXA E:	
CHESTIONARUL	67

1. REZUMAT EXECUTIV ELEMENTELE DE BAZĂ ALE SONDAJULUI INFORMAȚII GENERALE DESPRE SONDAJ ȘI REZULTATE

În prezenta ediție sunt reflectate rezultatele sondajului privind „Gradul de satisfacție a pacienților la nivel național pe parcursul anului 2008” implementat de Ministerul Sănătății, prin intermediul Centrului Național de Management în Sănătate și a Centrului Național Științifico-Practic de Medicină Preventivă, în colaborare cu Compania Națională de Asigurări în Medicină și cu suportul Programului Preliminar de Țară al „Fondului Provocările Mileniului” pentru Buna Guvernare. Sondajul respectiv a fost efectuat în baza Memorandumului de Înțelegere care a fost stabilit între Programul Preliminar de Țară al „Fondului Provocările Mileniului” pentru Buna Guvernare, Ministerul Sănătății al Republicii Moldova și Compania Națională de Asigurări în Medicină în data de 6 iunie 2008.

Proiectul a fost destinat implementării prevederilor Planului Preliminar de Țară al Corporației *Millenium Challenge Corporation* și este gestionat de către Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID).

Obiectivele cercetării

Sondajul a avut 2 obiective generale:

1. **Obiectiv extern.** De a prezenta Ministerului Sănătății un instrument de evaluare obiectivă a calității asistenței medicale (în percepția pacienților) din fiecare instituție medico-sanitară, de ameliorare în timp, precum și o gradare comparativă relativă a instituțiilor medico-sanitare din aceeași categorie. Rezultatele sondajului pot fi luate în considerație în timpul procesului de acreditare și pot fi utilizate ca un indicator de performanță.
2. **Obiectiv intern.** De a oferi conducerii instituțiilor medico-sanitare un instrument de identificare a punctelor forte și slabe ce țin de calitatea serviciilor prestate (în perceperea pacienților). Rezultatele pot fi luate în considerație de Consiliile Calității din fiecare instituție medico-sanitară în recomandările sale adresate conducerii.

cerii instituției medico-sanitare pentru ameliorarea calității. Sondajul mai are drept scop reducerea corupției în sistemul sănătății și sporirea gradului de responsabilitate a prestatorilor de servicii medicale.

Informații generale despre sondaj și rezultate

Sondajul respectiv a fost efectuat în baza și ca urmare a sondajului din instituțiile-pilot „Privind testarea procedurii de determinare a gradului de satisfacție a pacienților”, organizat de Ministerul Sănătății, Centrul Național de Management în Sănătate cu suportul Programului Preliminar pe Țară al “Fondului Provocările Mileniului” pentru Buna Guvernare în perioada noiembrie-decembrie 2007. În urma analizei rezultatelor testării au fost elaborate o serie de recomandări și propuneri de ameliorare a metodologiei sondajului. S-a recomandat extinderea sondajului la nivel național, pe un eșantion reprezentativ de populație în vederea evaluării satisfacției pacienților față de calitatea serviciilor medicale.

Ca urmare, în luna iunie 2008, a fost stabilit un Memorandum de Înțelegere dintre Programul Preliminar de Țară al „Fondului Provocările Mileniului” pentru Buna Guvernare, Ministerul Sănătății al Republicii Moldova și Compania Națională de Asigurări în Medicină, care a constituit punctul de lansare a sondajului „Gradul de satisfacție a pacienților la nivel național pe parcursul anului 2008”. În luna iulie 2008, părțile semnatare ale Memorandumului au stabilit de comun acord candidaturile pentru funcțiile de administratori ai sondajului, coordonatori, specialiști pentru procesarea datelor și analiști statistici. Conform Ordinului Ministerului Sănătății nr.271 din 08.07.2008 cu privire la efectuarea sondajului privind “Gradul de satisfacție a pacienților”, în perioada 14 – 16 iulie 2008, a fost efectuată instruirea administratorilor desemnați de către Ministerul Sănătății în toate 3 zone ale republicii: Centru, Nord și Sud.

Sondajul a demarat pe 21 iulie 2008, pe întreg teritoriul Republicii Moldova și a fost realizat pe parcursul a șase luni.

În perioada lunilor octombrie – decembrie 2008 specialiștii Centrului Național de Management în Sănătate au efectuat procesarea datelor din chestionarele colectate și analiza lor ulterioară de către analiștii statistici.

Ca rezultat, s-a stabilit că din numărul total de 21030 de chestionare distribuite au fost colectate 20607 de chestionare, care au constituit 98% din numărul total. Au fost validate 19910 de chestionare (94,7%), iar 697 au fost considerate nevalabile (completare incorectă).

Conform rezultatelor s-a constatat că 85,2% dintre respondenți dețin poliță de asigurare medicală obligatorie.

Pacienții care acuză probleme de sănătate de lungă durată au constituit 33,9%, iar motivele frecvente de adresare sunt cazurile de urgență – 19,0 % și îmbolnăvirile acute – 21,8%.

Nivelul de informare a pacienților privind drepturile și obligațiunile lor constituie 74,5% pentru toate instituțiile medico-sanitare participante la sondaj.

Din numărul total de respondenți, 30,4% au relatat că nu cunosc serviciile medicale gratuite de care pot beneficia conform Programului Unic al Asigurărilor Obligatorii de Asistență Medicală.

Din întregul eșantion de respondenți – 29,3% au achitat serviciile în casa instituției. Din totalul persoanelor care au achitat costul unor servicii medicale în casa instituției - 9,19% nu au primit bonul de casă.

Respondenții au indicat că în unele cazuri (24,3%) au efectuat plăți informale (neoficiale) angajaților instituțiilor medicale pentru consultații sau servicii. S-a constatat că 52,1% dintre pacienți au efectuat plățile informale din propria inițiativă, iar 23,5% la insistența personalului instituției. În baza datelor respective a fost calculat **indicele corupției** pentru fiecare instituție medico-sanitară în parte, cât și pe tipuri de instituții (vezi Anexa C). **Indicele corupției** variază de la valori mai mici de la 1% până la 20%.

În baza răspunsurilor la un șir de întrebări a fost calculat **indicele calității**, valoarea căruia oscilează între 2,45 și 4,62, unde valorile sporite indică calitatea înaltă a serviciilor prestate de către instituția respectivă (vezi Anexa B).

2. PROCESUL DE ADMINISTRARE A SONDAJULUI PRIVIND GRADUL DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR

2.1. Elaborarea chestionarului

Chestionarul privind “Gradul de satisfacție a pacienților la nivel național pe parcursul anului 2008” a fost elaborat cu suportul Programului Preliminar pe Țară al “Fondului Provocările Mileniului” pentru Buna Guvernare în baza experienței studiilor precedent efectuate de către Ministerul Sănătății, Centrul Național de Management în Sănătate, Proiectul Reforma în Sănătate Publică implementat de către *Epos Health Consultants*, Sondajului de opinie publică privind percepția corupției în sistemul sănătății, realizat de către *Transparency International*, precum și în baza rezultatelor testărilor efectuate în noiembrie-decembrie 2007. Varianta finală a chestionarului a fost elaborată de către grupul de studiu și aprobată prin ordin de către Ministerul Sănătății.

Caracteristica chestionarelor (Anexa E):

- Chestionarele au fost întocmite în 2 limbi: română și rusă.
- Chestionarele au fost elaborate pentru pacienții din sectoarele de ambulatoriu și de staționar.
- Chestionarele au fost anonime (nu se indică numele, doar data, luna, anul și ora completării).
- Chestionarul a fost autoadministrat.
- Opțiunea de completare a chestionarului: în momentul distribuirii acestuia, în decurs a 20 de minute.
- Chestionarul conține următoarele componente principale:
 1. Date personale (pag. 1, 2, 3, 4, 5.).
 2. Accesul la serviciile medicale (pag. 6, 7, 8.).
 3. Drepturile pacienților (pag. 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.).
 4. Corupția (pag. 16, 17, 18, 19.).
 5. Calitatea serviciilor medicale (pag. 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.).
 6. Sugestiile respondenților (pag. 27).

- Administratorii pot explica, la cerere, modul de bifare și de corectare a răspunsurilor.
- Întrebările care conțin filtre sunt explicate mai minuțios (pag. 9-11; 16-18; 19-21).

Eșantionul sondajului

Pentru calcularea eșantionului a fost utilizată următoarea formulă:

$$n = \frac{Nt^2 p q}{N\Delta x^2 + t^2 p q} \text{ unde:}$$

Unde:

n – volumul eșantionului reprezentativ;

N – volumul colectivității generale;

t – factorul de probabilitate egal cu 1,96 și corespunzător unei probabilități de 95%;

p – probabilitatea de apariție a fenomenului;

q – contraprobabilitatea.

Ținând cont de faptul că $0 \leq p \leq 1$ și $q=1-p$, produsul $P \times q$ este maximal atunci, când $P \times q = 0,5$

Lista instituțiilor medico-sanitare a fost selectată din lista completă a tuturor instituțiilor medico-sanitare oferită de Centrul Național de Management în Sănătate. Clinicile stomatologice și spitalele de psihiatrie au fost omise, la fel ca și instituțiile în care fluxul de pacienți este prea mic pentru a colecta cel puțin 100 de chestionare completate în cele **10 zile alocate** pentru distribuirea chestionarelor. Metodologia studiului a presupus realizarea sondajului în instituțiile medico-sanitare publice de la toate nivelurile. Din acest motiv, a fost necesar de luat în calcul mărimea și genul de activitate a instituției. Au fost chestionați cel puțin 1% din numărul de pacienți examinați în staționar și respectiv, eșantionul de 0,1% din numărul de pacienți în ambulatoriu. Rata sporită a pacienților din staționar este utilizată pentru a asigura eșantionarea corectă a numărului redus de pacienți tratați în spitale. Ca rezultat a fost selectată o listă de 94 de IMSP și anume:

Spitale republicane: 14 instituții;

- 6 instituții – 110 chestionare
- 1 instituție – 165 de chestionare
- 3 instituții – 220 de chestionare
- 4 instituții – 330 de chestionare

Spitale municipale: 6 instituții;

- 2 instituții – 165 de chestionare
- 3 instituții – 220 de chestionare
- 1 instituție – 330 de chestionare

Spitale raionale: 34 instituții;

- 3 instituții – 110 chestionare
- 5 instituții – 165 de chestionare
- 19 instituții – 220 de chestionare
- 7 instituții – 330 de chestionare

Pentru sectorul de ambulatoriu:

5 Asociații Medico-Teritoriale și 35 de Centre ale Medicilor de Familie

- 5 AMT (Chișinău) – 330 de chestionare
- 3 CMF – 110 chestionare
- 7 CMF – 165 de chestionare
- 18 CMF – 220 de chestionare
- 7 CMF – 330 de chestionare

Vezi Anexa A (Tabelul A.1)

Pentru chestionarele completate în instituția medico-sanitară s-au atribuit:

- coduri în conformitate cu Nomenclatorul Instituțiilor Medico-Sanitare Publice;

- număr de ordine;
- cod în funcție de tipul de instituție – **1** spital și **2** ambulatoriu;
- anul realizării sondajului.

Chestionarele au fost distribuite centralizat administratorilor selecțai de către Ministerul Sănătății din rândul specialiștilor Centrelor de Medicină Preventivă municipale și raionale, care au efectuat anchetarea, iar colectarea și transportarea chestionarelor a fost efectuată prin intermediul coordonatorilor teritoriali ai CNAM.

2.2. Administrarea sondajului

Durata sondajului a fost estimată la șase luni, începând cu 21 iulie 2008. Pentru distribuirea și completarea chestionarului, în fiecare din instituțiile selectate, au fost atribuite 10 zile calendaristice.

Administratorii nu au avut tangențe cu instituția în care s-a efectuat sondajul. În fiecare instituție au activat concomitent 2 administratori. Administratorii au activat din numele Ministerului Sănătății și au purtat ecusoane care confirmau acest lucru.

Chestionarea s-a realizat pe parcursul orelor de serviciu (între orele 8 și 17) și numai în zilele lucrătoare.

În ziua de debut, administratorii s-au prezentat la administrația instituției, cu actele de însoțire respective (Dispoziția Ministerului Sănătății, Scrisoarea de recomandare din partea autorităților abilitate).

În conformitate cu tipul instituției medico-sanitare, unde s-a petrecut chestionarea, a fost specificat setul de instrucțiuni pentru administratori.

Subiecții cărora li s-a aplicat chestionarul au fost selecțai nemijlocit de administratori. În cazul în care anchetarea s-a petrecut în spital, au fost selecțai pacienții care au finalizat tratamentul și care au fost externai în ziua respectivă.

În ambulatoriu, au fost selectate persoanele care deja au finalizat vizita la medic.

Chestionarele completate au fost stocate în cutii (urne) dotate cu lacăt.

Particularitățile de efectuare a sondajului

- În prima zi, după întvederea cu administrația instituției, administratorul preciza locul de desfășurare a anchetării în instituția dată:
 1. În staționar – de regulă, echipele de administratori erau mobile, și activau în mai multe locuri (în diferite subdiviziuni);
 2. În ambulatoriu – de regulă, în spațiul de lângă recepție, sau în holul de așteptare a pacienților.
- La sfârșitul anchetării, chestionarele erau extrase din urnă și se transmiteau persoanei responsabile pentru colectarea și transportarea lor.

Chestionarele completate au fost stocate în incinta Centrului Național de Management în Sănătate, care a fost responsabil de procesarea datelor. Păstrarea ulterioară și asigurarea confidențialității datelor din chestionarele respective, de asemenea, este efectuată de Centrul Național de Management în Sănătate.

Baza de date a fost creată în *Microsoft SQL* cu interfața de introducere în *Microsoft Access 2000*. Baza de date a fost configurată cu posibilitatea introducerii duble a datelor din chestionare (introducere de verificare). În baza de date au fost introduse 20607 de chestionare, dintre care 697 au fost marcate ca nevalabile din cauza erorilor și au fost omise din exportare în sistemul de analiză. Analiza a fost efectuată cu ajutorul softului statistic *SPSS* versiunea 15 *Windows*. Au fost identificate ratele de non răspuns pentru fiecare întrebare în parte și pentru variabilele care se analizau.

3. CARACTERISTICILE RESPONDENȚILOR DIN TOATE INSTITUȚIILE MEDICO-SANITARE

Pentru toate chestionarele:

1. Repartizarea respondenților în funcție de categoriile de vârstă (toți respondenții)

La sondaj au participat respondenți, vârsta cărora este cuprinsă între 15 și 60+ ani. În funcție de vârstă, respondenții au fost distribuiți în modul următor: ponderea cea mai mare o dețin persoanele cu vârsta de 21-35 de ani (26,4%) și de 36-50 de ani (26,9%), care în total constituie – 53,1%.

Tabelul 1

Repartizarea respondenților în funcție de categoriile de vârstă

	Vârsta	În total
Vârsta	15-20 de ani	10,80%
	21-35 de ani	26,40%
	36-50 de ani	26,90%
	51-60 de ani	19,70%
	60+	16,10%
	NS/NR	0,10%
	În total	100,00%

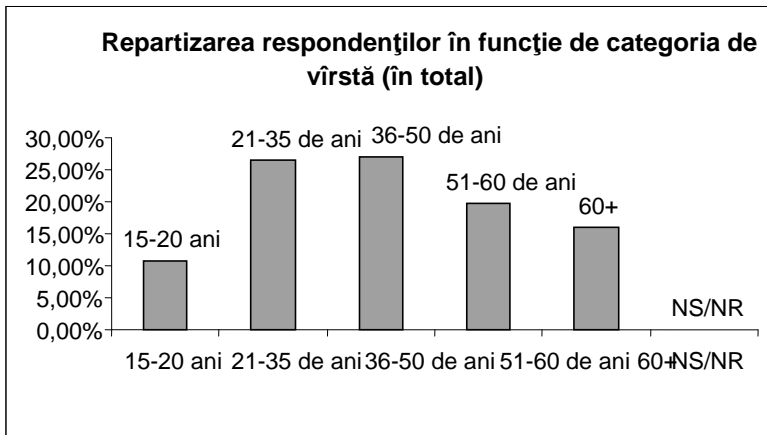


Fig. 1 Repartizarea respondenților în funcție de categoria de vîrstă (în total)

2. Repartizarea respondenților în funcție de profesii (întrebarea nr. 4)(toți respondenții)

S-a constatat că în structura respondenților au predominat angajații salariați (31,4%), pensionarii (20,5%) și șomerii (14,2%).

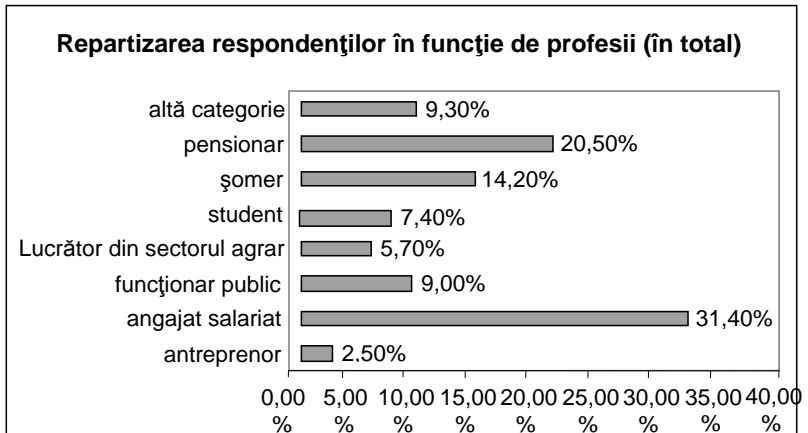


Fig. 2 Repartizarea respondenților în funcție de profesii (în total)

3. Repartizarea respondenților în funcție de scopul vizitei în instituția medico-sanitară

Potrivit răspunsurilor respondenților, motivele principale care au influențat vizita instituției medico-sanitare au fost problemele de sănătate de lungă durată (33,9%), îmbolnăvirile acute (21,8%) și cazurile de urgență (19,0%).

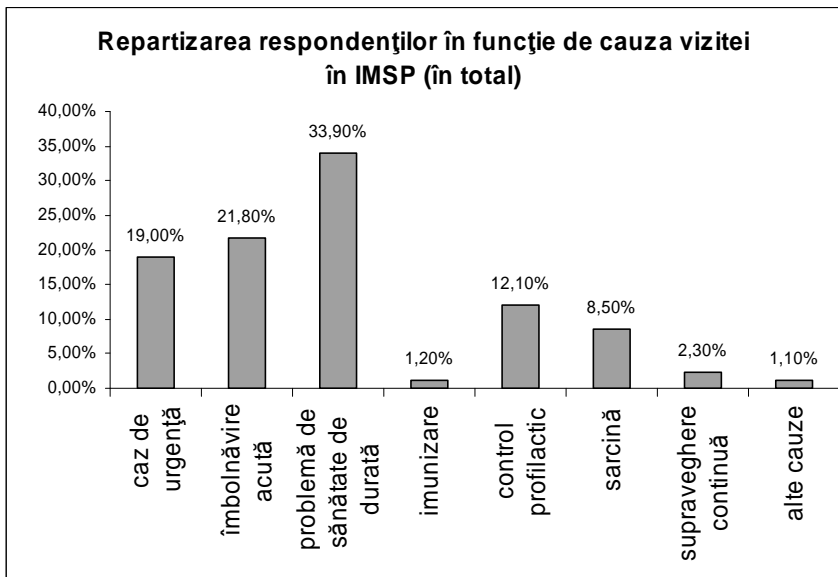


Fig. 3. Repartizarea respondenților în funcție de cauza vizitei în IMSP (în total)

4. Procentul respondenților asigurați, repartizați pe profesii, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebările nr.2 și 4.) (toți respondenții) (nici un răspuns)

Fiind solicitați să răspundă dacă sunt asigurați, 85,2% dintre respondenți au confirmat acest fapt, 14,6% nu sunt asigurați, iar 0,2% nu au ales nici un răspuns.

Tabelul 2

Respondenții asigurați și cei neasigurați

Sunteți asigurat?	%
Da	85.2%
Nu	14.6%
Nici un răspuns	0,2%
În total	100.0%

Concomitent, dacă e să analizăm procentul de respondenți asigurați pe categorii de activitate (vezi tabelul de mai jos), putem constata, că predomină angajații salariați cu 34,7% și pensionarii cu 23,0%.

Tabelul 3

Procentul de respondenți asigurați în funcție de categoriile ocupaționale

Activitatea	În total
Antreprenor	2,3%
Angajat salariat	34,7%
Funcționar public	9,9%
Lucrător din sectorul agrar	5,5%
Student	7,4%
Șomer	8,0%
Pensionar	23,0%
Altă categorie	9,2%
Nici un răspuns	0,0%
În total	100,0%

5. Procentul respondenților cu programare, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 6) (toți respondenții)

La întrebarea „A fost această spitalizare programată?” pentru pacienții din spitale, sau „Ați fost programat pentru această vizită?” pentru pacienții din ambulatoriu – 41,8% au relatat că „da” și 53,8% au indicat că „nu.”

Tabelul 4

Procentul de respondenți în funcție de programare

Ați fost programat?	%
Da	41,8%
Nu	53,8%
Nici un răspuns	4,4%
În total	100.0%

6. Procentul respondenților cu programare pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (asigurați) (neasigurați)

În cadrul sondajului s-a stabilit că 37,2% dintre respondenții care sunt asigurați, au fost programați pentru vizita la medic sau pentru spitalizare, iar 44,0% nu s-au programat. Din numărul total de intervievați care nu dețin poliță de asigurare 4,5% au fost programați, iar 9,7% au negat acest fapt.

Tabelul 5

Procentul respondenților cu programare, pentru toate IMSP luate împreună (asigurați) (neasigurați)

		Asigurarea medicală		
		Da	Nu	Total
		%	%	%
Ați fost programat?	Da	37,20%	4,50%	41,80%
	Nu	44,00%	9,70%	53,80%
	Nici un răspuns	3,90%	0,40%	4,40%
	În total	85,20%	14,60%	100,00%

7. Procentul de respondenți informați cu privire la drepturile lor, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună. (întrebarea 9)(toți respondenții)(nici un răspuns)

Peste 74% dintre persoanele intervievate în cadrul sondajului consideră că sunt informați cu referire la drepturile și obligațiunile acestora, iar 0,4% nu au ales nici un răspuns. Din numărul total de respondenți, 25,1% nu sunt informați de către personalul medical despre drepturile și obligațiile pe care le au în calitate de pacienți.

Tabelul 6

Procentul de respondenți informați despre drepturile lor pentru toate IMSP

Informarea privind drepturile și obligațiile pacienților	În total
Da	74,50%
Nu	25,10%
Nici un răspuns	0,40%
În total	100,00%

8. Procentul respondenților care cunosc serviciile gratuite incluse în asigurarea obligatorie de asistență medicală, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr.13) (toți respondenții) (niciun răspuns)

S-a demonstrat că 30,4% dintre respondenți nu cunosc serviciile medicale gratuite pe care pot să le primească conform Programului Unic al Asigurărilor Obligatorii de Asistență Medicală.

Tabelul 7

Procentul de respondenți care cunosc serviciile gratuite incluse în asigurarea obligatorie de asistență medicală

Cunoașterea serviciilor gratuite în calitate de persoană asigurată			
Da	Nu	N/R	În total
69,4%	30,4%	0,2%	100%

9. Procentul respondenților care cunosc serviciile gratuite incluse în asigurarea obligatorie de asistență medicală, repartizați pe categorii de vârstă, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr.13 și întrebarea nr.1)

Din totalul persoanelor intervievate 69,4% afirmă că cunosc ce servicii le oferă polița de asigurare medicală obligatorie. Cele mai puține cunoștințe în acest domeniu le au persoanele cuprinse în categoria de vârstă 21-35 de ani (8,5%) și 36-50 de ani (8,2%).

Tabelul 8

Procentul respondenților care cunosc serviciile gratuite incluse în asigurarea obligatorie de asistență medicală, repartizați pe categorii de vârstă

Categorია de vârstă	Cunoștința serviciilor gratuite în calitate de persoană asigurată			
	Da	Nu	N/R	În total
15-20 de ani	7,10%	3,70%	0,00%	10,80%
21-35 de ani	17,90%	8,50%	0,10%	26,50%
36-50 de ani	18,60%	8,20%	0,00%	26,80%
51-60 de ani	14,10%	5,50%	0,00%	19,60%
60+ ani	11,60%	4,50%	0,00%	16,10%
Nici un răspuns	0,10%	0,00%	0,10%	0,20%
În total	69,40%	30,40%	0,20%	100,00%

10. Procentul respondenților care plătesc serviciile la casierie, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 16) (toți respondenții) (niciun răspuns)

Potrivit rezultatelor sondajului 29,3% dintre respondenți au efectuat plăți pentru serviciile medicale în casa instituției, 70,6% nu au efectuat astfel de plăți, iar 0,1% nu au indicat nici un răspuns.

Tabelul 9

Procentul de respondenți care plătesc serviciile în casa IMSP

Plățiți serviciile la casa instituției?			
Da	Nu	N/R	Total
29,3%	70,6%	0,1%	100,0%

11. Procentul respondenților care plătesc serviciile la casierie și care au primit un bon de casă, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 16 și Întrebarea nr. 17) (toți respondenții) (niciun răspuns)

Dintre cei 29,3% de respondenți care au achitat serviciile în casa instituției medicale, majoritatea (90,81%) au afirmat că au primit bonul de casă.

Tabelul 10

Procentul respondenților care plătesc serviciile la casierie și care au primit un bon de casă, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună

		În total
Vi s-a eliberat bonul de casă?	Da	90,81%
	Nu	9,19%
	În total	100,00%

12. Diagrama repartizării tuturor respondenților în funcție de timpul de așteptare la ușa cabinetului medicului, pentru persoanele cu și fără programare, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (întrebarea nr. 5) (toți respondenții)

Repartizarea respondenților în funcție de timpul de așteptare la ușa cabinetului medicului este următoarea:

- 63,5% de respondenți, care *sunt programați* așteaptă mai puțin de 20 de minute;
- 58% de respondenți, care *nu sunt programați*, de asemenea, așteaptă mai puțin de 20 de minute;

- 13,1% de intervievați cu *programare* așteaptă mai mult de 45 de minute;
- 14,2% de intervievați *fără programare* așteaptă, respectiv, mai mult de 45 de minute.

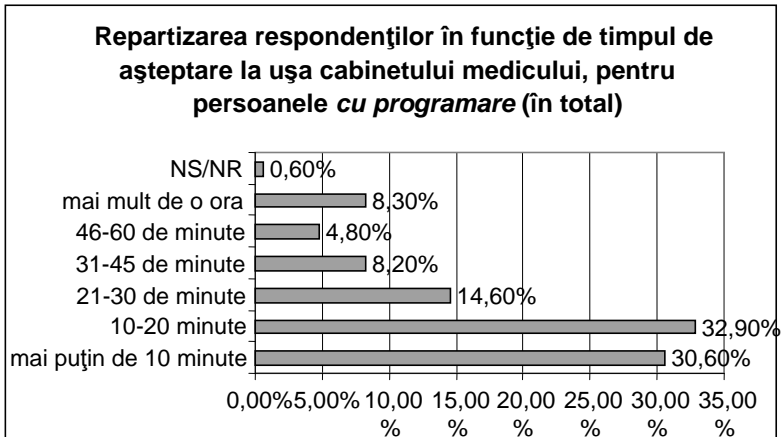


Fig. 4 Repartizarea respondenților în funcție de timpul de așteptare la ușa cabinetului medicului, pentru persoanele cu programare (toți respondenții)

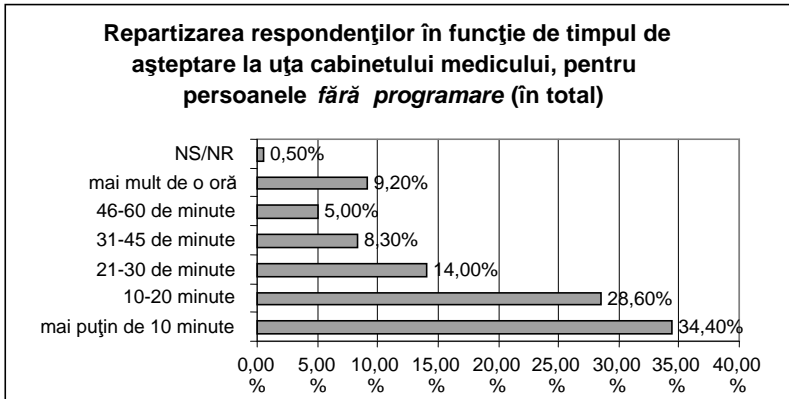


Fig. 5 Repartizarea respondenților în funcție de timpul de așteptare la ușa cabinetului medicului, pentru persoanele fără programare (toți respondenții)

Studiul a demonstrat că nu există diferențe semnificative cu referire la timpul de așteptare în funcție de programarea prealabilă a vizitei la medic. Această constatare reflectă mai degrabă o situație de incertitudine în organizarea procesului de deservire a pacienților.

4. PUNCTAJUL EVALUĂRII CALITĂȚII ȘI AL CORUPȚIEI

4.1. Punctajul calității și al corupției pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună și pentru fiecare instituție medico-sanitară luată în parte (toți respondenții)

În cadrul sondajului a fost estimată calitatea serviciilor medicale la o scară de la 1 la 5, (1- rău, 2-nesatisfăcător, 3-mediu, 4-bine, 5-excelent) și care reflectă opinia respondenților vis-a-vis de următoarele întrebări:

- Întrebarea 20. Starea clădirii și a cabinetelor (reparație, curățenie etc.)
- Întrebarea 21. Semnele și panourile informative clare (intrare, ieșire, numerele și denumirea oficiilor, semne, indicatorii, orarul de lucru, etc.)
- Întrebarea 22. Condițiile de așteptare (locuri de așteptare) confortabile
- Întrebarea 23. Amabilitatea, bunăvoința, modalitatea de comunicare a personalului medical (*înțelegerea problemei care vă deranjează și dorința de a ajuta la soluționarea ei; explicarea: necesității, modului de efectuare, caracterului și efectelor procedurilor; informarea referitor la modalitățile alternative de tratament, obținerea recomandărilor clare pe viitor, etc.*)
- Întrebarea 24. Atenția și timpul acordat Dvs. de către personalul medical
- Întrebarea 25. Prezența materialelor informative cu privire la problemele de sănătate cu care vă adresați în această instituție medicală
- Întrebarea 26. Satisfacția generală pe parcursul vizitei

Notă. Indicele calității reprezintă media punctajului de la 1 - 5 la întrebările 20-26

Valorile indicelui calității calculat pentru toate IMSP sunt indicate în Anexa D tabelul D.1

1. Media punctajului calității și a indicelui calității¹ pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (toți respondenții)

Media indicelui calității calculată pentru toate IMSP este de 3,69 și constituie, respectiv, pentru ambulatorii 3,56 și pentru instituțiile spitalicești 3,80.

Tabelul 11

Media punctajului calității și a indicelui calității pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (toți respondenții)

Tipul de instituție	Spital	Ambulatoriu	În total
Întrebarea 20	3,39	3,39	3,39
Întrebarea 21	3,83	3,65	3,75
Întrebarea 22	3,49	3,18	3,35
Întrebarea 23	4,10	3,76	3,95
Întrebarea 24	4,07	3,74	3,92
Întrebarea 25	3,73	3,53	3,64
Întrebarea 26	3,97	3,69	3,84
Indicele calității(media pentru toate întrebările)	3,80	3,56	3,69

¹ Indicele calității reprezintă media punctajului la întrebările 20-26

2. Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți informale și că li s-au solicitat plăți informale, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (toți respondenții)

În cadrul sondajului au fost considerate drept plăți informale următoarele: plata neoficială efectuată din propria inițiativă (cadou), plata neoficială solicitată de personalul instituției (a rugat / a insistat), ambele variante.

Din totalul persoanelor intervievate în cadrul sondajului 24,3% au afirmat că au efectuat plăți informale (nu în casa instituției), respectiv 24,0% în spitale și 24,7% în policlinici.

Este de remarcat faptul că 52,1% dintre respondenți care au efectuat plăți informale au procedat astfel la propria inițiativă, iar 23,5% au fost impuși s-o facă.

Tabelul 12

Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți informale și că li s-au solicitat plăți informale, pentru toate instituțiile medico-sanitare luate împreună (toți respondenții)

Tipul IMSP		Au efectuat plăți neoficiale	Dintre care:			Indicele corupției (0-100%)
			Plata neoficială a fost efectuată din propria inițiativă (cadou)	Plata neoficială a fost solicitată	Ambele	
Spital	În total	24,0%	56,6%	20,2%	23,1%	4,9%
Ambulatoriu	În total	24,7%	47,1%	27,3%	25,6%	6,7%
În total	În total	24,3%	52,1%	23,5%	24,3%	5,7%

Notă. Indicele corupției reprezintă produsul dintre procentul persoanelor care au efectuat plăți informale și procentul persoanelor care au declarat că au efectuat aceste plăți la insistența personalului instituției medicale respective.

Valorile indicelui corupției pot fi cuprinse între 0% și 100%, dar nu depășesc procentul de respondenți care au efectuat plăți informale.

Indicele corupției în instituțiile care au participat la sondaj variază de la 0,0% până la 20, 0% (vezi Anexa D tabelul D.2)

În tabelul 13 sunt prezentate valorile Indicelui corupției pentru toate Instituțiile Medico-Sanitare Publice care au participat la sondaj și motivul din care au fost efectuate aceste plăți.

Tabelul 13
 Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți neoficiale și că li s-au solicitat plăți informale, pentru fiecare instituție medico-sanitară în parte (toți respondenții)

Instituțiile Medico-Sanitare Publice	Au efectuat plăți neoficiale	Dintre care:			Indicele corupției (0-100%)
		Plata neoficială a fost efectuată din propria inițiativă (cadou)	Plata neoficială a fost solicitată	Ambele	
IMSP Spitalul Clinic Municipal Nr.1	În total 15,3%	92,9%	7,1%	0,0%	1,1%
		40,0%	60,0%	0,0%	7,3%
IMSP Spitalul Clinic Municipal "Sfântul Arhanghel Mihail"	În total 16,3%	60,0%	34,3%	5,7%	5,6%
		88,9%	11,1%	0,0%	0,9%
IMSP Spitalul Clinic Municipal Sfânta Treime	În total 8,4%	61,8%	5,9%	32,4%	1,2%
		58,3%	16,7%	25,0%	1,2%
IMSP Spitalul Clinic al Minis-terului Sănătății	În total 21,1%	63,6%	15,6%	20,8%	3,8%
IMSP Centrul Național Științifico-Practic Medicină de Urgență	În total 7,4%				
IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii „V. Ignatenco”	În total 24,5%				
IMSP Asociația Medico-Teritorială Botanică	În total				

IMSP Asociația Medico-Teritorială Buicani	În total	5,8%	50,0%	16,7%	33,3%	1,0%
IMSP Asociația Medico-Teritorială Centru	În total	23,1%	44,1%	27,1%	28,8%	6,3%
IMSP Asociația Medico-Teritorială Ciocana	În total	6,4%	57,1%	33,3%	9,5%	2,1%
IMSP Asociația Medico-Teritorială Rîșcani	În total	8,6%	52,4%	9,5%	38,1%	0,8%
IMSP Institutul de Cercetări Științifice în Domeniul Ocrotirii Sănătății Mamei și a Copilului	În total	29,3%	63,5%	13,5%	22,9%	4,0%
IMSP Institutul de Cardiologie	În total	19,4%	42,9%	31,0%	26,2%	6,0%
IMSP Institutul Oncologic	În total	18,7%	83,3%	1,9%	14,8%	0,3%
IMSP Institutul de Fiziopneumologie „Chiril Draganiuc”	În total	27,1%	55,2%	24,1%	20,7%	6,5%
IMSP Spitalul Clinic Republican	În total	33,1%	73,1%	13,9%	13,0%	4,6%
IMSP Spitalul Clinic Republican pentru Copii “Em. Coțaga”	În total	24,1%	88,5%	3,8%	7,7%	0,9%
IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie	În total	20,9%	82,6%	13,0%	4,3%	2,7%
IMSP Spitalul Clinic de Boli Infecțioase „T. Ciorbă”	În total	21,5%	60,9%	34,8%	4,3%	7,5%
IMSP Dispensarul Dermatovenerologic Republican	În total	15,7%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
IMSP Spitalul Municipal Bălți	În total	20,2%	73,8%	15,4%	10,8%	3,1%

IMSP Centrul Medicilor de Familie Municipal Băliți	În total	4,8%	35,7%	14,3%	50,0%	0,7%
IMSP Spitalul Raional Făleşti	În total	48,6%	38,7%	24,5%	36,8%	11,9%
CMF Făleşti	În total	23,0%	34,0%	50,0%	16,0%	11,5%
IMSP Spitalul Raional Glodeni	În total	8,6%	52,6%	26,3%	21,1%	2,3%
CMF Glodeni	În total	22,0%	56,3%	25,0%	18,8%	5,5%
IMSP Spitalul Raional Rîșcani	În total	10,6%	39,1%	21,7%	39,1%	2,3%
CMF Rîșcani	În total	1,9%	50,0%	25,0%	25,0%	0,5%
IMSP Spitalul Raional Singerei	În total	39,3%	47,6%	27,4%	25,0%	10,7%
CMF Singerei	În total	13,2%	60,7%	17,9%	21,4%	2,4%
IMSP Spitalul Raional Cahul	În total	28,1%	25,3%	43,7%	31,0%	12,3%
CMF Cahul	În total	30,8%	17,2%	56,3%	26,6%	17,3%
IMSP Spitalul Raional Cantemir	În total Total	26,2%	62,2%	18,9%	18,9%	5,0%
CMF Cantemir	În total	48,1%	17,3%	41,3%	41,3%	19,9%
CMF Anenii Noi	În total	12,0%	42,3%	23,1%	34,6%	2,8%
IMSP Spitalul Raional Criuleni	În total	15,5%	76,5%	11,8%	11,8%	1,8%
CMF Criuleni	În total	22,8%	64,0%	20,0%	16,0%	4,6%
IMSP Spitalul Raional Ialoveni	În total	21,0%	53,3%	22,2%	24,4%	4,7%
CMF Ialoveni	În total	24,8%	27,2%	21,0%	51,9%	5,2%
IMSP Spitalul Raional Strășeni	În total	30,9%	63,2%	2,9%	33,8%	0,9%
CMF Strășeni	În total	19,5%	62,8%	20,9%	16,3%	4,1%
IMSP Spitalul Raional Edineț	În total	65,3%	46,9%	18,9%	34,3%	12,3%
CMF Edineț	În total	65,8%	56,9%	15,3%	27,8%	10,0%
IMSP Spitalul Raional Briceni	În total	20,5%	75,0%	18,2%	6,8%	3,7%

CMF Briceni	În total	33,6%	52,1%	26,8%	21,1%	9,0%
CMF Ocnița	În total	42,4%	64,3%	13,1%	22,6%	5,6%
IMSP Spitalul Raional Dondușeni	În total	14,4%	56,5%	26,1%	17,4%	3,8%
CMF Dondușeni	În total	7,1%	18,2%	36,4%	45,5%	2,6%
IMSP Spitalul Raional Ocnița	În total	33,5%	85,3%	2,9%	11,8%	1,0%
IMSP Spitalul Raional Hîncești	În total	19,8%	25,0%	45,3%	29,7%	9,0%
CMF Hîncești	În total	42,6%	37,2%	32,6%	30,2%	13,9%
IMSP Spitalul Raional Basara- beasca	În total	20,2%	45,5%	36,4%	18,2%	7,3%
CMF Basarabasca	În total	22,2%	41,7%	37,5%	20,8%	8,3%
IMSP Spitalul Raional Cimișlia	În total	19,1%	31,0%	31,0%	38,1%	5,9%
CMF Cimișlia	În total	27,5%	59,1%	27,3%	13,6%	7,5%
IMSP Spitalul Raional Leova	În total	10,3%	47,1%	23,5%	29,4%	2,4%
CMF Leova	În total	27,5%	43,3%	40,0%	16,7%	11,0%
IMSP Spitalul Raional Orhei	În total	20,6%	68,4%	3,5%	28,1%	0,7%
CMF Orhei	În total	4,8%	57,1%	42,9%	0,0%	2,1%
IMSP Spitalul Raional Rezina	În total	13,9%	31,8%	27,3%	40,9%	3,8%
CMF Rezina	În total	15,8%	50,0%	16,7%	33,3%	2,6%
IMSP Spitalul Raional Șoldănești	În total	44,5%	69,4%	10,2%	20,4%	4,5%
CMF Șoldănești	În total	43,3%	33,8%	33,8%	32,4%	14,6%
IMSP Spitalul Raional Telenești	În total	22,8%	52,0%	36,0%	12,0%	8,2%
CMF Telenești	În total	39,7%	59,8%	14,9%	25,3%	5,9%

IMSP Spitalul Raional Soroca	În total	12,0%	64,1%	12,8%	23,1%	1,5%
CMF Soroca	În total	33,6%	66,1%	21,1%	12,8%	7,1%
IMSP Spitalul Raional Drochia	În total	29,9%	62,3%	23,0%	14,8%	6,9%
CMF Drochia	În total	19,8%	49,2%	31,1%	19,7%	6,2%
IMSP Spitalul Raional Florești	În total	24,3%	74,5%	5,9%	19,6%	1,4%
CMF Florești	În total	25,6%	32,7%	34,6%	32,7%	8,9%
IMSP Spitalul Raional Taraclia	În total	10,0%	40,0%	20,0%	40,0%	2,0%
IMSP Spitalul Raional Căușeni	În total	25,2%	57,7%	11,5%	30,8%	2,9%
CMF Căușeni	În total	35,1%	25,9%	40,7%	33,3%	14,3%
IMSP Spitalul Raional Ștefan Vodă	În total	44,8%	37,8%	44,4%	17,8%	19,9%
CMF Ștefan Vodă	În total	16,8%	62,2%	24,3%	13,5%	4,1%
IMSP Spitalul Raional Ungheni	În total	16,6%	80,0%	6,0%	14,0%	1,0%
CMF Ungheni	În total	28,3%	50,0%	20,2%	29,8%	5,7%
IMSP Spitalul Raional Călărași	În total	22,9%	73,9%	0,0%	26,1%	0,0%
CMF Călărași	În total	37,4%	53,4%	22,4%	24,1%	8,4%
IMSP Spitalul Raional Nisporeni	În total	42,3%	45,2%	20,4%	34,4%	8,6%
CMF Nisporeni	În total	51,8%	53,5%	27,2%	19,3%	14,1%
IMSP Spitalul Raional Comrat	În total	12,9%	65,4%	15,4%	19,2%	2,0%
IMSP Spitalul Raional Ceadir-Lunga	În total	25,5%	56,6%	24,5%	18,9%	6,3%
IMSP Spitalul Raional Vulcănești	În total	43,1%	29,8%	27,7%	42,6%	11,9%

IMSP Spitalul Raional Anenii Noi	În total	40,5%	50,6%	19,5%	29,9%	7,9%
IMSP Clinica Universitara a USMF „Nicolae Testemițanu”	În total	18,7%	35,0%	55,0%	10,0%	10,3%
CMF Comrat	În total	40,7%	23,7%	49,2%	27,1%	20,0%
CMF Ceadîr-Lunga	În total	24,8%	33,3%	39,4%	27,3%	9,8%
CMF Vulcănești	În total	37,7%	30,0%	42,5%	27,5%	16,0%
CMF Taraclia	În total	17,9%	70,4%	14,8%	14,8%	2,6%
IMSP Institutul de Neurologie și Neurochirurgie	În total	33,7%	43,6%	27,3%	29,1%	9,2%
IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală	În total	19,7%	57,1%	26,2%	16,7%	5,2%
IMSP Centrul Stomatologic Municipal pentru copii	În total	7,0%	60,0%	6,7%	33,3%	0,5%
În total	În total	24,3%	52,1%	23,5%	24,3%	5,7%

4.2. Punctajul calității și al corupției pentru respondenții cu diferite caracteristici, pentru toate instituțiile medico-sanitare

1. Media indicelui calității și a punctajului corupției în funcție de timpul de așteptare, pentru toate instituțiile medico-sanitare

Potrivit rezultatelor sondajului s-a stabilit că media punctajului indicelui calității și a indicelui corupției depinde de timpul așteptării la ușa medicului. Dacă timpul de așteptare este mai mic de 10 minute - indicele calității este 3,95, iar dacă timpul de așteptare este mai mare, de exemplu mai mult de o oră, indicele calității este mai mic 3,03. Pentru indicele corupției valorile sunt mari și în cazul așteptării mai puțin de 10 minute cu 1,08% și în cazul așteptării mai mult de o oră cu 1,44% (vezi Tab.15).

Tabelul 15

Media indicelui calității și a punctajului corupției în funcție de timpul de așteptare, pentru toate instituțiile medico-sanitare

Timpul de așteptare	Media punctajului indicelui calității (1-5)	Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți neoficiale	Procentul respondenților care au declarat că le-au fost solicitate plăți neoficiale	Indicele corupției (0-100%)
mai puțin de 10 minute	3,95	6,0%	18,1%	1,08%
10-20 de minute	3,75	5,7%	18,8%	1,07%
21-30 de minute	3,58	3,8%	22,2%	0,84%
31-45 de minute	3,42	2,5%	26,3%	0,66%
46-60 de minute	3,27	1,8%	29,9%	0,53%
mai mult de o oră	3,03	4,0%	35,9%	1,44%
În total	3,69	24,3%	23,5%	5,71%

2. Media indicelui calității și a punctajului corupției în funcție de profesie și categoria de vârstă, pentru toate instituțiile medico-sanitare

A fost calculat indicele calității și indicele corupției pentru toți respondenții în funcție de profesie și în funcție de categoria de vârstă (vezi tabelul de mai jos).

Tabelul 16

Media indicelui calității și a punctajului corupției în funcție de profesie și categoria de vârstă, pentru toate instituțiile medico-sanitare

Profesia/Vârsta	Media punctajului indicelui calității (1-5)	Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți neoficiale	Procentul respondenților care au declarat că le-au fost solicitate plăți neoficiale	Indicele corupției (0-100%)
Profesia				
Antreprenor	3,55	0,8%	17,2%	0,14%
Angajat salariat	3,71	7,2%	22,3%	1,6%
Funcționar public	3,52	2,2%	23,9%	0,53%
Lucrător din sectorul agrar	3,60	1,7%	24,8%	0,42%
Student	3,63	2,2%	22,0%	0,48%
Șomer	3,66	4,5%	25,0%	1,12%
Pensionar	3,79	3,5%	25,8%	0,9%
Altă categorie	3,75	2,1%	23,9%	0,5%
Niciun răspuns	3,77	0,0%	0,0%	0,0%
Vârsta				
15-20 de ani	3,71	3,1%	21,7%	0,67%
21-25 de ani	3,67	7,4%	22,5%	1,7%
36-50 de ani	3,65	7,1%	22,9%	1,63%
51-60 de ani	3,69	4,1%	25,2%	1,03%

60+ ani	3,79	2,5%	28,3%	0,71%
Niciun răspuns	4,18	0,0%	0,0%	0,0%
În total	3,69	24,3%	23,5%	5,71%

3. Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți neoficiale și că li s-au solicitat plăți neoficiale, indicele calității și indicele corupției pentru pacienții care plătesc la casierie, pentru toate instituțiile medico-sanitare

Rezultatele sondajului demonstrează că indicele corupției este mai mare (4,39%) pentru persoanele asigurate în comparație cu persoanele care nu au asigurare medicală obligatorie (1,33%).

Tabelul 17

Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți neoficiale și că li s-au solicitat plăți neoficiale, și indicele calității pentru pacienții asigurați, pentru toate instituțiile medico-sanitare

		Media indicelui calității (1-5)	Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți neoficiale	Procentul respondenților care au declarat că le-au fost solicitate plăți neoficiale	Indicele corupției (0-100%)
Asigurarea medicală	Da	3,72	19,0%	23,1%	4,39%
	Nu	3,52	5,3%	25,1%	1,33%
	NS/NR	3,84	0,0%	0,0%	0,0%
	În total	3,69	24,3%	23,5%	5,71%

De asemenea, s-a stabilit că indicele corupției este sporit pentru persoanele care nu au achitat serviciile la casa instituției și au constituit, respectiv 3,25%.

Tabelul 18

Procentul respondenților care au declarat că efectuează plăți neoficiale și că li s-au solicitat plăți neoficiale, și indicele calității pentru pacienții care plătesc la casierie, pentru toate instituțiile medico-sanitare

		Media indicelui calității (1-5)	Procentul respon- ților care au declarat că efectuează plăți neofi- ciale	Procentul respon- ților care au declarat că le-au fost so- licitate plăți neoficiale	Indicele corupției (0-100%)
Ați achitat serviciile la casa in- stituției?	Da	3,56	10,9%	22,6%	2,46%
	Nu	3,74	13,4%	24,3%	3,25%
	NS/NR	3,60	0,0%	33,3%	0,0%
	În total	3,69	24,3%	23,5%	5,71%

ANEXA A:

DATE PRIVIND DISTRIBUIREA CHESTIONARELOR

Tabelul A.1: date despre numărul de chestionare distribuite și completate în fiecare instituție medico-sanitară

Nr.	Denumirea instituției medico-sanitare publice (IMSP)	Numărul total de chestionare primite pentru completare în instituția medico-sanitară	Numărul de chestionare completate în instituția medico-sanitară	Numărul de chestionare cu răs-punsuri lipsă
1.	IMSP Spitalul Clinic Republican	330	326	8
2.	IMSP Institutul de Cercetări Științifice în Domeniul Ocrotirii Sănătății Mamei și a Copilului	330	328	3
3.	IMSP Spitalul Clinic Republican pentru Copii "Em. Coțaga"	110	108	0
4.	IMSP Institutul Oncologic	330	289	41
5.	IMSP Institutul de Fiziopneumologie "Chiril Draganiuc"	110	107	5
6.	IMSP Institutul de Cardiologie	220	217	0
7.	IMSP Centrul Național Științifico-Practic Medicină de Urgență	330	322	0
8.	IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie	110	110	0
9.	IMSP Spitalul Clinic de Boli Infecțioase „T. Ciorba”	110	107	0
10.	IMSP Spitalul Clinic al Ministerului Sănătății	220	215	5

11.	IMSP Institutul de Neurologie și Neurochirurgie	165	163	0
12.	IMSP Dispensar Dermatovenerologic Republican	110	108	0
13.	IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală	220	213	0
14.	IMSP Clinica Universitară de Asistență Medicală Primară a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Teste-mițanu”	110	107	0
15.	IMSP Spitalul Clinic Municipal Nr.1	220	183	43
16.	IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfântul Arhanghel Mihail”	165	165	0
17.	IMSP Spitalul Clinic Municipal “Sfânta Treime”	220	215	5
18.	IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii „V. Ignatenco”	165	162	1
19.	IMSP Asociația Medico-Teritorială Botanică	330	314	1
20.	IMSP Asociația Medico-Teritorială Buicani	330	313	4
21.	IMSP Asociația Medico-Teritorială Centru	330	255	54
22.	IMSP Asociația Medico-Teritorială Ciocana	330	328	3
23.	IMSP Asociația Medico-Teritorială Rîșcani	330	244	24
24.	IMSP Centrul Stomatologic Municipal pentru copii	220	213	0
25.	IMSP Spitalul Municipal Bălți	330	322	8
26.	IMSP Centrul Medicilor de Familie Municipal Bălți	330	294	3
27.	IMSP Spitalul Raional Anenii Noi	220	215	3
28.	CMF Anenii Noi	220	217	0
29.	IMSP Spitalul Raional Basarabeasca	110	109	0
30.	CMF Basarabeasca	110	108	0
31.	IMSP Spitalul Raional Briceni	220	215	0
32.	CMF Briceni	220	211	2
33.	IMSP Spitalul Raional Cahul	330	310	24
34.	CMF Cahul	220	208	16

35.	IMSP Spitalul Raional Cantemir	165	141	0
36.	CMF Cantemir	165	156	0
37.	IMSP Spitalul Raional Călărași	220	201	10
38.	CMF Călărași	330	310	1
39.	IMSP Spitalul Raional Căușeni	330	310	16
40.	CMF Căușeni	330	308	1
41.	IMSP Spitalul Raional Cimișlia	220	220	0
42.	CMF Cimișlia	165	160	3
43.	IMSP Spitalul Raional Criuleni	220	219	1
44.	CMF Criuleni	220	219	1
45.	IMSP Spitalul Raional Dondușeni	165	160	2
46.	CMF Dondușeni	165	156	1
47.	IMSP Spitalul Raional Drochia	220	204	4
48.	CMF Drochia	330	308	0
49.	IMSP Spitalul Raional Edineț	220	219	2
50.	CMF Edineț	220	219	1
51.	IMSP Spitalul Raional Fălești	220	218	3
52.	CMF Fălești	220	217	3
53.	IMSP Spitalul Raional Florești	220	210	2
54.	CMF Florești	220	203	1
55.	IMSP Spitalul Raional Glodeni	220	220	0
56.	CMF Glodeni	220	218	3
57.	IMSP Spitalul Raional Hîncești	330	323	0
58.	CMF Hîncești	220	202	1
59.	IMSP Spitalul Raional Ialoveni	220	214	11
60.	CMF Ialoveni	330	326	0

61.	IMSP Spitalul Raional Leova	165	165	0
62.	CMF Leova	110	109	0
63.	IMSP Spitalul Raional Nisporeni	220	220	0
64.	CMF Nisporeni	220	220	0
65.	IMSP Spitalul Raional Ocnița	220	203	2
66.	CMF Ocnița	220	198	2
67.	IMSP Spitalul Raional Orhei	330	277	54
68.	CMF Orhei	220	146	76
69.	IMSP Spitalul Raional Rezina	165	158	0
70.	CMF Rezina	165	152	0
71.	IMSP Spitalul Raional Rîșcani	220	216	2
72.	CMF Rîșcani	220	213	2
73.	IMSP Spitalul Raional Sîngerei	220	214	0
74.	CMF Sîngerei	220	212	2
75.	IMSP Spitalul Raional Soroca	330	325	4
76.	CMF Soroca	330	324	6
77.	IMSP Spitalul Raional Strășeni	220	220	0
78.	CMF Strășeni	220	220	0
79.	IMSP Spitalul Raional Șoldănești	110	110	0
80.	CMF Șoldănești	165	164	1
81.	IMSP Spitalul Raional Ștefan Vodă	220	201	13
82.	CMF Ștefan Vodă	220	220	0
83.	IMSP Spitalul Raional Taraclia	165	150	1
84.	CMF Taraclia	165	151	0
85.	IMSP Spitalul Raional Telenești	220	219	1
86.	CMF Telenești	220	219	1

87.	IMSP Spitalul Raional Ungheni	330	302	30
88.	CMF Ungheni	330	297	23
89.	IMSP Spitalul Raional Comrat	330	202	104
90.	CMF Comrat	220	145	0
91.	IMSP Spitalul Raional Vulcănești	110	109	29
92.	CMF Vulcănești	110	106	5
93.	IMSP Spitalul Raional Ceadăr-Lunga	220	208	17
94.	CMF Ceadăr-Lunga	165	133	2
În total		21030	19910	697

ANEXA B:

**PUNCTAJELE INDICILOR CALITĂȚII ȘI GRADAREA
ÎN FUNCȚIE DE TIPURILE DE INSTITUȚII**

Tabelul B.1

Spitalele republicane

IMSP	Indicele calității	Nivelul
IMSP Spitalul Clinic al Ministerului Sănătății	4,59	sporit
IMSP Dispensarul Dermatovenerologic Republican	4,62	sporit
IMSP Centrul Național Științifico-Practic Medicină de Urgență	3,84	mediu
IMSP Institutul de Cardiologie	4,27	mediu
IMSP Institutul Oncologic	3,94	mediu
IMSP Institutul de Ftiziopneumologie „Chiril Draganiuc”	3,81	mediu
IMSP Spitalul Clinic Republican	3,96	mediu
IMSP Spitalul Clinic Republican pentru Copii „Em.Coțaga”	3,99	mediu
IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie	4,10	mediu
IMSP Spitalul Clinic de Boli Infecțioase „T. Ciorbă”	3,87	mediu
IMSP Institutul de Neurologie și Neurochirurgie	4,34	mediu
IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală	4,20	mediu
IMSP Institutul de Cercetări Științifice în Domeniul Ocrotirii Sănătății Mamei și Copilului	3,78	redus
În total	4,07	
Deviația standard	0,29	10
		76,9%
	Min.	Max.
Calitate sporită = ($\geq (\mu + \sigma)$)	4,35	4,62
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	3,78	4,35
Calitate redusă = ($\leq (\mu - \sigma)$)	3,49	3,78

Tabelul B.2**Spitalele municipale**

IMSP	Indicele calității	Nivelul
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfântul Arhanghel Mihail”	4,40	sporit
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfânta Treime”	3,97	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii „V. Ignatenco”	3,96	mediu
IMSP Spitalul Municipal Bălți	4,05	mediu
IMSP Centrul Stomatologic Municipal pentru copii	4,05	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal Nr.1	3,91	reduc
În total	4,05	
Deviația standard	0,17	5
		83,3%
	Min.	Max.
Calitate sporită = ($\geq (\mu + \sigma)$)	4,23	4,40
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	3,88	4,23
Calitate redusă = ($\leq (\mu - \sigma)$)	3,88	3,91

Tabelul B.3**Asociațiile medicilor de familie**

IMSP	Indicele calității	Nivelul
IMSP Asociație Medico Teritorială Buiucani	4,33	sporit
IMSP Asociație Medico Teritorială Botanica	3,67	mediu
IMSP Asociație Medico Teritorială Ciocana	3,91	mediu
IMSP Asociație Medico Teritorială Rîșcani	3,67	mediu
IMSP Asociație Medico Teritorială Centru	3,65	reduc
În total	3,86	
Deviația standard	0,29	5
		80,0%
	Min.	Max.
Calitate sporită = ($\geq (\mu + \sigma)$)	4,15	4,33
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	3,57	4,15
Calitate redusă = ($\leq (\mu - \sigma)$)	3,65	3,57

Tabelul B.4**Spitalele raionale**

IMSP	Indicele calității	Nivelul
IMSP Spitalul Raional Cimișlia	4,34	sporit
IMSP Spitalul Raional Rezina	4,56	sporit
IMSP Spitalul Raional Căușeni	4,48	sporit
IMSP Spitalul Raional Fălești	3,50	mediu
IMSP Spitalul Raional Glodeni	3,68	mediu
IMSP Spitalul Raional Rîșcani	3,69	mediu
IMSP Spitalul Raional Sîngerei	3,52	mediu
IMSP Spitalul Raional Cantemir	3,35	mediu
IMSP Spitalul Raional Criuleni	3,79	mediu
IMSP Spitalul Raional Ialoveni	3,53	mediu
IMSP Spitalul Raional Strășeni	3,84	mediu
IMSP Spitalul Raional Briceni	3,95	mediu
IMSP Spitalul Raional Dondușeni	3,98	mediu
IMSP Spitalul Raional Ocnîța	3,55	mediu
IMSP Spitalul Raional Hîncești	3,59	mediu
IMSP Spitalul Raional Basarabeasca	3,86	mediu
IMSP Spitalul Raional Orhei	3,98	mediu
IMSP Spitalul Raional Șoldănești	3,62	mediu
IMSP Spitalul Raional Telenești	3,29	mediu
IMSP Spitalul Raional Soroca	3,74	mediu
IMSP Spitalul Raional Drochia	3,97	mediu
IMSP Spitalul Raional Florești	3,66	mediu
IMSP Spitalul Raional Ștefan Vodă	3,44	mediu
IMSP Spitalul Raional Ungheni	3,88	mediu
IMSP Spitalul Raional Călărași	3,97	mediu
IMSP Spitalul Raional Nisporeni	3,46	mediu
IMSP Spitalul Raional Comrat	3,74	mediu
IMSP Spitalul Raional Ceadr-Lunga	3,68	mediu
IMSP Spitalul Raional Anenii Noi	3,48	mediu
IMSP Spitalul Raional Cahul	2,82	redus

IMSP Spitalul Raional Edineț	3,12	reduc
IMSP Spitalul Raional Leova	3,24	reduc
IMSP Spitalul Raional Taraclia	2,93	reduc
IMSP Spitalul Raional Vulcănești	3,07	reduc
În total	3,67	
Deviație standard	0,39	26
		76,5%
	Min.	Max.
Calitate sporită = ($\geq (\mu + \sigma)$)	4,06	4,56
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	3,28	4,06
Calitate redusă = ($\leq (\mu - \sigma)$)	2,82	3,28

Tabelul B.5

Centrele medicilor de familie

IMSP	Indicele calității	Nivelul
IMSP Centrul Medicilor de Familie Municipal Bălți	4,05	sporit
CMF Rîșcani	4,06	sporit
CMF Anenii Noi	3,92	sporit
CMF Dondușeni	3,94	sporit
CMF Orhei	4,09	sporit
IMSP Clinica Universitară de Asistență Medicală Primară a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”	4,04	sporit
CMF Fălești	3,30	mediu
CMF Glodeni	3,55	mediu
CMF Sîngerei	3,78	mediu
CMF Criuleni	3,61	mediu
CMF Ialoveni	3,28	mediu
CMF Strășeni	3,84	mediu
CMF Edineț	3,33	mediu
CMF Briceni	3,67	mediu
CMF Ocnița	3,20	mediu
CMF Hîncești	3,36	mediu

CMF Basarabeasca	3,54	mediu
CMF Cimișlia	3,88	mediu
CMF Leova	3,11	mediu
CMF Rezina	3,61	mediu
CMF Șoldănești	3,22	mediu
CMF Telenești	3,13	mediu
CMF Soroca	3,65	mediu
CMF Drochia	3,88	mediu
CMF Florești	3,63	mediu
CMF Căușeni	3,72	mediu
CMF Ștefan Vodă	3,35	mediu
CMF Ungheni	3,33	mediu
CMF Călărași	3,21	mediu
CMF Ceadâr-Lunga	3,33	mediu
CMF Vulcănești	3,13	mediu
CMF Cahul	2,45	redus
CMF Cantemir	3,06	redus
CMF Nisporeni	2,86	redus
CMF Comrat	2,63	redus
CMF Taraclia	3,01	redus
În total	3,48	
Deviația standard	0,41	25
		69,4%
	Min.	Max.
Nivel înalt de calitate = ($\geq (\mu + \sigma)$)	3,89	4,09
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	3,07	3,89
Nivel redus de calitate = ($\leq (\mu - \sigma)$)	2,45	3,07

ANEXA C:

**PUNCTAJELE INDICILOR CORUPȚIEI ȘI GRADAREA
ÎN FUNCȚIE DE TIPURILE DE INSTITUȚII**

Tabelul C.1

Spitalele republicane

IMSP	Indicele corupției	Nivelul
IMSP Dispensarul Dermatovenerologic Republican	0,0	redus
IMSP Institutul Oncologic	0,3	redus
IMSP Spitalul Clinic Republican pentru Copii „Em. Coțaga”	0,9	mediu
IMSP Spitalul Clinic al Ministerului Sănătății	0,9	mediu
IMSP Centrul Național Științifico-Practic Medicină de Urgență	1,2	mediu
IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie	2,7	mediu
IMSP Institutul de Cercetări Științifice în Domeniul Ocrotirii Sănătății Mamei și Copilului	4,0	mediu
IMSP Spitalul Clinic Republican	4,6	mediu
IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală	5,2	mediu
IMSP Institutul de Cardiologie	6,0	mediu
IMSP Institutul de Ftiziopneumologie „Chiril Draganiuc”	6,5	mediu
IMSP Spitalul Clinic de Boli Infecțioase „T.Ciorbă”	7,5	înalt
IMSP Institutul de Neurologie și Neurochirurgie	9,2	înalt
În total: Instituții Republicane	3,6	
Deviația standard	3,00	9
		69,2%
	Min.	Max.
Nivel de corupție mai sporit ca media = ($\geq (\mu + \sigma)$)	6,56	9,20
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	0,56	6,56
Nivel de corupție mai redus ca media = ($\leq (\mu - \sigma)$)	0,00	0,56

Tabelul C.2

Spitalele municipale

IMSP	Indicele corupției	Nivelul
IMSP Centrul Stomatologic Municipal pentru copii	0,5	redus
IMSP Spitalul Clinic Municipal Nr.1	1,1	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii „V. Ignatenco”	1,2	mediu
IMSP Spitalul Municipal Bălți	3,1	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfânta Treime”	5,6	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfântul Arhangel Mihail”	7,3	sporit
În total: Instituții Municipale	3,1	
Deviația standard	2,76	5
		38,5%
	Min.	Max.
Nivel de corupție mai sporit ca media = ($\geq (\mu + \sigma)$)	5,85	7,27
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	0,34	5,85
Nivel de corupție mai redus ca media = ($\leq (\mu - \sigma)$)	0,50	0,34

Tabelul C.3

Asociațiile medicilor de familie

IMSP	Indicele corupției	Nivelul
IMSP Asociație Medico-Teritorială Rîșcani	0,8	redus
IMSP Asociație Medico-Teritorială Buiucani	1,0	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Ciocana	2,1	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Botanica	3,8	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Centru	6,3	sporit
Total Asociație Medico-Teritoriale	2,8	
Deviația standard	2,28	4
		80,0%
	Min.	Max.
Nivel de corupție mai sporit ca media = ($\geq (\mu + \sigma)$)	5,04	6,27
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	0,47	5,04
Nivel de corupție mai redus ca media = ($\leq (\mu - \sigma)$)	0,80	0,47

Tabelul C.4**Spitalele raionale**

IMSP	Indicele corupției	Nivelul
IMSP Spitalul Raional Călărași	0,0	redus
IMSP Spitalul Raional Orhei	0,7	redus
IMSP Spitalul Raional Strășeni	0,9	mediu
IMSP Spitalul Raional Ocnîța	1,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Ungheni	1,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Florești	1,4	mediu
IMSP Spitalul Raional Soroca	1,5	mediu
IMSP Spitalul Raional Criuleni	1,8	mediu
IMSP Spitalul Raional Comrat	2,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Taraclia	2,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Glodeni	2,3	mediu
IMSP Spitalul Raional Rîșcani	2,3	mediu
IMSP Spitalul Raional Leova	2,4	mediu
IMSP Spitalul Raional Căușeni	2,9	mediu
IMSP Spitalul Raional Briceni	3,7	mediu
IMSP Spitalul Raional Dondușeni	3,8	mediu
IMSP Spitalul Raional Rezina	3,8	mediu
IMSP Spitalul Raional Șoldănești	4,5	mediu
IMSP Spitalul Raional Ialoveni	4,7	mediu
IMSP Spitalul Raional Cantemir	5,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Cimișlia	5,9	mediu

IMSP Spitalul Raional Ceadăr-Lunga	6,3	mediu
IMSP Spitalul Raional Drochia	6,9	mediu
IMSP Spitalul Raional Basarabeasca	7,3	mediu
IMSP Spitalul Raional Anenii Noi	7,9	mediu
IMSP Spitalul Raional Telenești	8,2	mediu
IMSP Spitalul Raional Nisporeni	8,6	mediu
IMSP Spitalul Raional Hîncești	9,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Sîngerei	10,7	sporit
IMSP Spitalul Raional Fălești	11,9	sporit
IMSP Spitalul Raional Vulcănești	11,9	sporit
IMSP Spitalul Raional Cahul	12,3	sporit
IMSP Spitalul Raional Edineț	12,3	sporit
IMSP Spitalul Raional Ștefan Vodă	19,9	sporit
În total: Spitale Raionale	5,4	
Deviația standard	4,55	26
		76,5%
	Min.	Max.
Nivel de corupție mai sporit ca media = ($\geq (\mu + \sigma)$)	9,98	19,90
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	0,87	9,98
Nivel de corupție mai redus ca media = ($\leq (\mu - \sigma)$)	0,00	0,87

Tabelul C.5**Centrele medicilor de familie**

IMSP	Indicele corupției	Nivelul
CMF Rîșcani	0,5	redus
IMSP Centrul Medicilor de Familie Municipal Bălți	0,7	redus
CMF Orhei	2,1	redus
CMF Sîngerei	2,4	redus
CMF Dondușeni	2,6	mediu
CMF Rezina	2,6	mediu
CMF Taraclia	2,6	mediu
CMF Anenii Noi	2,8	mediu
CMF Ștefan Vodă	4,1	mediu
CMF Strășeni	4,1	mediu
CMF Criuleni	4,6	mediu
CMF Ialoveni	5,2	mediu
CMF Glodeni	5,5	mediu
CMF Ocnîța	5,6	mediu
CMF Ungheni	5,7	mediu
CMF Telenești	5,9	mediu
CMF Drochia	6,2	mediu
CMF Soroca	7,1	mediu
CMF Cimișlia	7,5	mediu
CMF Basarabeasca	8,3	mediu
CMF Călărași	8,4	mediu

CMF Florești	8,9	mediu
CMF Briceni	9,0	mediu
CMF Ceadâr-Lunga	9,8	mediu
CMF Edineț	10,0	mediu
IMSP Clinica Universitară de Asistență Medicală Primară a Universității de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu"	10,3	mediu
CMF Leova	11,0	mediu
CMF Fălești	11,5	mediu
CMF Hîncești	13,9	sporit
CMF Nisporeni	14,1	sporit
CMF Căușeni	14,3	sporit
CMF Șoldănești	14,6	sporit
CMF Vulcănești	16,0	sporit
CMF Cahul	17,3	sporit
CMF Cantemir	19,9	sporit
CMF Comrat	20,0	sporit
În total: Centrele Medicilor de Familie	7,8	
Deviația standard	5,33	24
		66,7%
	Min.	Max.
Nivel de corupție mai sporit ca media = ($\geq (\mu + \sigma)$)	13,14	20,00
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	2,48	13,14
Nivel de corupție mai redus ca media = ($\leq (\mu - \sigma)$)	0,47	2,48

ANEXA D:

**PUNCTAJELE INDICILOR CALITĂȚII ȘI AL CORUPȚIEI
ȘI GRADAREA PENTRU TOATE IMSP DIN ȚARĂ**

Tabelul D.1

Indicele Calității pentru toate IMSP

IMSP	Indicele calității	Nivelul
IMSP Dispensarul Dermatovenerologic Republican	4,62	sporit
IMSP Spitalul Clinic al Ministerului Sănătății	4,59	sporit
IMSP Spitalul Raional Rezina	4,56	sporit
IMSP Spitalul Raional Căușeni	4,48	sporit
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfântul Arhanghel Mihail”	4,40	sporit
IMSP Institutul de Neurologie și Neurochirurgie	4,34	sporit
IMSP Spitalul Raional Cimișlia	4,34	sporit
IMSP Asociație Medico Teritorială Buiucani	4,33	sporit
IMSP Institutul de Cardiologie	4,27	sporit
IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală	4,20	sporit
IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie	4,10	mediu
CMF Orhei	4,09	mediu
CMF Rîșcani	4,06	mediu
IMSP Centrul Medicilor de Familie Municipal Bălți	4,05	mediu
IMSP Spitalul Municipal Bălți	4,05	mediu
IMSP Centrul Stomatologic Municipal pentru copii	4,05	mediu

IMSP Clinica Universitară de Asistență Medicală Primară a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”	4,04	mediu
IMSP Spitalul Clinic Republican pentru Copii „Em. Coșaga”	3,99	mediu
IMSP Spitalul Raional Orhei	3,98	mediu
IMSP Spitalul Raional Dondușeni	3,98	mediu
IMSP Spitalul Raional Drochia	3,97	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfânta Treime”	3,97	mediu
IMSP Spitalul Raional Călărași	3,97	mediu
IMSP Spitalul Clinic Republican	3,96	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii „V. Ignatenco”	3,96	mediu
IMSP Spitalul Raional Briceni	3,95	mediu
CMF Dondușeni	3,94	mediu
IMSP Institutul Oncologic	3,94	mediu
CMF Anenii Noi	3,92	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal Nr.1	3,91	mediu
IMSP Asociație Medico Teritorială Ciocana	3,91	mediu
CMF Drochia	3,88	mediu
IMSP Spitalul Raional Ungheni	3,88	mediu
CMF Cimișlia	3,88	mediu
IMSP Spitalul Clinic de Boli Infecțioase „T. Ciorbă”	3,87	mediu
IMSP Spitalul Raional Basarabeasca	3,86	mediu
IMSP Centrul Național Științifico-Practic Medicină de Urgență	3,84	mediu
IMSP Spitalul Raional Strășeni	3,84	mediu

CMF Strășeni	3,84	mediu
IMSP Institutul de Ftziopneumologie „Chiril Draganiuc”	3,81	mediu
IMSP Spitalul Raional Criuleni	3,79	mediu
CMF Sîngerei	3,78	mediu
IMSP Institutul de Cercetări Științifice în Domeniul Ocrotirii Sănătății Mamei și Copilului	3,78	mediu
IMSP Spitalul Raional Soroca	3,74	mediu
IMSP Spitalul Raional Comrat	3,74	mediu
CMF Căușeni	3,72	mediu
IMSP Spitalul Raional Rîșcani	3,69	mediu
IMSP Spitalul Raional Ceadr-Lunga	3,68	mediu
IMSP Spitalul Raional Glodeni	3,68	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Botanica	3,67	mediu
CMF Briceni	3,67	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Rîșcani	3,67	mediu
IMSP Spitalul Raional Florești	3,66	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Centru	3,65	mediu
CMF Soroca	3,65	mediu
CMF Florești	3,63	mediu
IMSP Spitalul Raional Șoldănești	3,62	mediu
CMF Criuleni	3,61	mediu
CMF Rezina	3,61	mediu
IMSP Spitalul Raional Hîncești	3,59	mediu
IMSP Spitalul Raional Ocnîța	3,55	mediu
CMF Glodeni	3,55	mediu

CMF Basarabeasca	3,54	mediu
IMSP Spitalul Raional Ialoveni	3,53	mediu
IMSP Spitalul Raional Sîngerei	3,52	mediu
IMSP Spitalul Raional Fălești	3,50	mediu
IMSP Spitalul Raional Anenii Noi	3,48	mediu
IMSP Spitalul Raional Nisporeni	3,46	mediu
IMSP Spitalul Raional Ștefan Vodă	3,44	mediu
CMF Hîncești	3,36	mediu
CMF Ștefan Vodă	3,35	mediu
IMSP Spitalul Raional Cantemir	3,35	mediu
CMF Edineț	3,33	mediu
CMF Ceadîr-Lunga	3,33	mediu
CMF Ungheni	3,33	mediu
CMF Fălești	3,30	mediu
IMSP Spitalul Raional Telenești	3,29	mediu
CMF Ialoveni	3,28	mediu
IMSP Spitalul Raional Leova	3,24	redus
CMF Șoldănești	3,22	redus
CMF Călărași	3,21	redus
CMF Ocnița	3,20	redus
CMF Vulcănești	3,13	redus
CMF Telenești	3,13	redus
IMSP Spitalul Raional Edineț	3,12	redus
CMF Leova	3,11	redus

IMSP Spitalul Raional Vulcănești	3,07	redus
CMF Cantemir	3,06	redus
CMF Taraclia	3,01	redus
IMSP Spitalul Raional Taraclia	2,93	redus
CMF Nisporeni	2,86	redus
IMSP Spitalul Raional Cahul	2,82	redus
CMF Comrat	2,63	redus
CMF Cahul	2,45	redus
În total	3,69	
Deviația standard	0,43	
		16,00
		72,34%
Segmente	Min.	Max.
Calitate sporită = ($\geq (\mu + \sigma)$)	4,12	4,59
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	3,26	4,12
Calitate redusă = ($\leq (\mu - \sigma)$)	2,45	3,26

Tabelul D.2

Indicele corupției pentru toate IMSP

IMSP	Indicele corupției	Nivelul
IMSP Dispensarul Dermatovenerologic Republican	0,0	redus
IMSP Spitalul Raional Călărași	0,0	jredus
IMSP Institutul Oncologic	0,3	redus
CMF Rîșcani	0,5	redus
IMSP Centrul Stomatologic Municipal pentru copii	0,5	redus
IMSP Centrul Medicilor de Familie Municipal Bălți	0,7	redus
IMSP Spitalul Raional Orhei	0,7	redus
IMSP Asociație Medico-Teritorială Rîșcani	0,8	redus
IMSP Spitalul Raional Strășeni	0,9	mediu
IMSP Spitalul Clinic Republican pentru Copii „Em. Cota-ga”	0,9	mediu
IMSP Spitalul Clinic al Ministerului Sănătății	0,9	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Buiucani	1,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Ocnîța	1,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Ungheni	1,0	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal Nr.1	1,1	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal pentru Copii „V. Ignatenco”	1,2	mediu
IMSP Centrul Național Științifico-Practic Medicină de Urgență	1,2	mediu
IMSP Spitalul Raional Florești	1,4	mediu
IMSP Spitalul Raional Soroca	1,5	mediu
IMSP Spitalul Raional Criuleni	1,8	mediu

IMSP Spitalul Raional Comrat	2,0	mediu
IMSP Spitalul Raional Taraclia	2,0	mediu
CMF Orhei	2,1	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Ciocana	2,1	mediu
IMSP Spitalul Raional Glodeni	2,3	mediu
IMSP Spitalul Raional Rîșcani	2,3	mediu
CMF Sîngerei	2,4	mediu
IMSP Spitalul Raional Leova	2,4	mediu
CMF Dondușeni	2,6	mediu
CMF Rezina	2,6	mediu
CMF Taraclia	2,6	mediu
IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie	2,7	mediu
CMF Anenii Noi	2,8	mediu
IMSP Spitalul Raional Căușeni	2,9	mediu
IMSP Spitalul Municipal Bălți	3,1	mediu
IMSP Spitalul Raional Briceni	3,7	mediu
IMSP Spitalul Raional Dondușeni	3,8	mediu
IMSP Spitalul Raional Rezina	3,8	mediu
IMSP Asociație Medico-Teritorială Botanica	3,8	mediu
IMSP Institutul de Cercetări Științifice în Domeniul Ocrotirii Sănătății Mamei și Copilului	4,0	mediu
CMF Ștefan Vodă	4,1	mediu
CMF Strășeni	4,1	mediu
IMSP Spitalul Raional Șoldănești	4,5	mediu
CMF Criuleni	4,6	mediu

IMSP Spitalul Clinic Republican	4,6	mediu
IMSP Spitalul Raional Ialoveni	4,7	mediu
IMSP Spitalul Raional Cantemir	5,0	mediu
IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală	5,2	mediu
CMF Ialoveni	5,2	mediu
CMF Glodeni	5,5	mediu
CMF Ocnița	5,6	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfânta Treime”	5,6	mediu
CMF Ungheni	5,7	mediu
IMSP Spitalul Raional Cimișlia	5,9	mediu
CMF Telenești	5,9	mediu
IMSP Institutul de Cardiologie	6,0	mediu
CMF Drochia	6,2	mediu
IMSP Spitalul Raional Ceadâr-Lunga	6,3	mediu
IMSP Asociație Medico Teritorială Centru	6,3	mediu
IMSP Institutul de Ftiziopneumologie „Chiril Draganiuc”	6,5	mediu
IMSP Spitalul Raional Drochia	6,9	mediu
CMF Soroca	7,1	mediu
IMSP Spitalul Clinic Municipal „Sfântul Arhanghel Mihail”	7,3	mediu
IMSP Spitalul Raional Basarabeasca	7,3	mediu
IMSP Spitalul Clinic de Boli Infecțioase „T. Ciorbă”	7,5	mediu
CMF Cimișlia	7,5	mediu
IMSP Spitalul Raional Anenii Noi	7,9	mediu
IMSP Spitalul Raional Telenești	8,2	mediu

CMF Basarabeasca	8,3	mediu
CMF Călărași	8,4	mediu
IMSP Spitalul Raional Nisporeni	8,6	mediu
CMF Florești	8,9	mediu
IMSP Spitalul Raional Hîncești	9,0	mediu
CMF Briceni	9,0	mediu
IMSP Institutul de Neurologie și Neurochirurgie	9,2	mediu
CMF Ceadîr-Lunga	9,8	mediu
CMF Edineț	10,0	mediu
IMSP Clinica Universitară de Asistență Medicală Primara a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”	10,3	mediu
IMSP Spitalul Raional Sîngerei	10,7	sporit
CMF Leova	11,0	sporit
CMF Fălești	11,5	sporit
IMSP Spitalul Raional Fălești	11,9	sporit
IMSP Spitalul Raional Vulcănești	11,9	sporit
IMSP Spitalul Raional Cahul	12,3	sporit
IMSP Spitalul Raional Edineț	12,3	sporit
CMF Hîncești	13,9	sporit
CMF Nisporeni	14,1	sporit
CMF Căușeni	14,3	sporit
CMF Șoldănești	14,6	sporit
CMF Vulcănești	16,0	sporit
CMF Cahul	17,3	sporit

CMF Cantemir	19,9	sporit
IMSP Spitalul Raional Ștefan Vodă	19,9	sporit
CMF Comrat	20,0	sporit
În total: Instituții Medicale RM	5,7	
Deviația standard	4,85	70
		74,5%
	Min.	Max.
Nivel de corupție mai sporit ca media = ($\geq (\mu + \sigma)$)	10,57	20,00
Media RM = ($\mu \pm \sigma$)	0,87	10,57
Nivel de corupție mai redus ca media = ($\leq (\mu - \sigma)$)	0,00	0,87

ANEXA E: CHESTIONARUL

001/001/2/08

____/____/____/_____ Data/luna/anul/ora completării

Stimate pacient,
Din numele Ministerului Sănătății vă rugăm să completați acest chestionar

Sondajul este efectuat pentru a identifica în ce măsură au fost satisfăcute așteptările Dvs. ca pacient și ce probleme, în cazul în care există, v-au provocat insatisfacție. Vom aprecia foarte mult participarea Dvs. la acest sondaj, deoarece informația primită ne va ajuta să îmbunătățim calitatea serviciilor prestate. Orice informație oferită de Dvs. va fi strict confidențială și nu va fi furnizată altor persoane. Deși participarea la acest sondaj este voluntară, **sperăm că veți răspunde la toate întrebările deoarece opinia Dvs. contează și este importantă pentru noi.**

Chestionar privind gradul de satisfacție al pacientului

Vă rugăm să selectați răspunsul potrivit

DATE PERSONALE (selectați una din variante)		
1. Vârsta: 1. <input type="checkbox"/> 15-20; 2. <input type="checkbox"/> 21-35; 3. <input type="checkbox"/> 36-50; 4. <input type="checkbox"/> 51-60; 5. <input type="checkbox"/> 60+	2. Sunteți asigurat(ă)?: 1. <input type="checkbox"/> Da; 2. <input type="checkbox"/> Nu	3. Sex: 1. <input type="checkbox"/> Masculin; 2. <input type="checkbox"/> Feminin
4. Ocupația: 1. <input type="checkbox"/> antreprenor; 2. <input type="checkbox"/> angajat salariat; 3. <input type="checkbox"/> funcționar public; 4. <input type="checkbox"/> lucrător din sectorul agrar; 5. <input type="checkbox"/> student; 6. <input type="checkbox"/> șomer; 7. <input type="checkbox"/> pensionar; 8. <input type="checkbox"/> altă categorie (specificați) _____		
5. Cauza vizitei instituției medicale (selectați doar o singură variantă): 1. <input type="checkbox"/> caz de urgență; 2. <input type="checkbox"/> îmbolnăvire acută; 3. <input type="checkbox"/> problemă de sănătate de lungă durată (boală cronică); 4. <input type="checkbox"/> imunizare; 5. <input type="checkbox"/> control profilactic; 6. <input type="checkbox"/> sarcină; 7. <input type="checkbox"/> control dispanseric; 8. <input type="checkbox"/> alte cauze: (specificați) _____		

EVALUAREA GRADULUI Dvs. DE SATISFACȚIE PE PARCURSUL VIZITEI					
<i>(selectați una din variante)</i>					
6. Ați fost programat pentru această vizită ?: 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 7) 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 8)					
7. Dacă Da, care a fost perioada de așteptare de la data înregistrării programării până la data vizitei programate?: 1. <input type="checkbox"/> 1 zi; 2. <input type="checkbox"/> 2-3 zile; 3. <input type="checkbox"/> 4-5 zile; 4. <input type="checkbox"/> 6-7 zile; 5. <input type="checkbox"/> mai mult de o săptămână;					
8. Durata așteptării în afara cabinetului medicului: 1. <input type="checkbox"/> mai puțin de 10 minute; 2. <input type="checkbox"/> 10-20 minute; 3. <input type="checkbox"/> 21-30 minute; 4. <input type="checkbox"/> 31-45 minute; 5. <input type="checkbox"/> 46-60 minute; 6. <input type="checkbox"/> mai mult de o oră.					
9. Ați fost informat(ă) despre drepturile și obligațiile Dvs. în calitate de pacient?: 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 10); 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 11).					
10. Dacă Da, ați semnat în legătură cu aceasta vreun document?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu.					
11. Personalul medical a respectat confidențialitatea (caracterul secret al) informației în timpul conversației, examinării, procedurilor etc.?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu					
12. A fost solicitată părerea Dvs. în prescrierea metodelor de diagnostic și tratament?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu					
13. Cunoașteți la ce servicii gratuite aveți dreptul ca persoană asigurată?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu					
14. Ați luat cunoștință de lista serviciilor prestate contra plată și tarifele aferente?: 1. <input type="checkbox"/> Da; 2. <input type="checkbox"/> Nu					
15. Este plasată lista tarifelor pentru serviciile prestate contra plată într-un loc vizibil în cadrul instituției?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu 3. <input type="checkbox"/> Nu am atras atenție					
16. Ați achitat serviciile la casa instituției?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu					
17. Dacă Da, vi s-a eliberat bonul (cecul) de casă?: 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 18); 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 19).					
18. Ați efectuat plăți neoficiale personalului instituției (nu în casa instituției)?: 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 19); 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 20)					
19. În cazul în care ați efectuat plăți neoficiale, ați procedat astfel fiindcă: 1. <input type="checkbox"/> Plata neoficială este efectuată din propria Dvs. inițiativă (cadou); 2. <input type="checkbox"/> Personalul instituției v-a rugat/a insistat. 3. <input type="checkbox"/> Ambele.					
Vă rugăm să încercuiți una dintre cifre care reflectă părerea Dvs. față de cele specificate mai jos:					
	rău	nesatisfăcător	mediu	bine	excelent
20. Starea clădirii și a cabinetelor (reparație, curățenie etc.)	1	2	3	4	5
21. Semne și panouri informative clare (intrare, ieșire, numerele și denumirea oficiilor, semne, indicatori, graficul de lucru, etc.)	1	2	3	4	5
22. Condiții de așteptare (locuri de așteptare) confortabile	1	2	3	4	5

23. Amabilitatea, bunăvoința, modalitatea de comunicare a personalului medical (<i>înțelegerea problemei care vă deranjează și dorința de a ajuta la soluționarea ei; explicarea: necesității, modului de efectuare, caracterului și efectelor procedurilor; informarea referitor la modalitățile alternative de tratament, obținerea recomandărilor clare pe viitor, etc.</i>)	1	2	3	4	5
24. Atenția și timpul acordat Dvs. de către personalul medical	1	2	3	4	5
25. Prezența materialelor informative cu privire la problemele de sănătate cu care vă adresați în această instituție medicală	1	2	3	4	5
26. Satisfacția generală pe parcursul vizitei	1	2	3	4	5
27. Ce schimbări ați dori să vedeți în această instituție medicală la următoarea vizită ?:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				

**Vă mulțumim pentru participare și pentru timpul acordat
completării acestui formular.
Părerea dvs. contează pentru noi!**

001/001/1/08

____/____/____/____

Data/luna/anul/ora completării

Stimate pacient,**Din numele Ministerului Sănătății vă rugăm să completați acest chestionar**

Sondajul este efectuat pentru a identifica în ce măsură au fost satisfăcute așteptările Dvs. ca pacient și ce probleme, în cazul în care există, v-au provocat insatisfacție. Vom aprecia foarte mult participarea Dvs. la acest sondaj, deoarece informația primită ne va ajuta să îmbunătățim calitatea serviciilor prestate. Orice informație oferită de Dvs. va fi strict confidențială și nu va fi furnizată altor persoane. Deși participarea la acest sondaj este voluntară, **sperăm că veți răspunde la toate întrebările deoarece opinia Dvs. contează și este importantă pentru noi.**

Chestionar privind gradul de satisfacție al pacientului**Vă rugăm să selectați răspunsul potrivit**

DATE PERSONALE (selectați una din variante)		
1. Vârsta: 1. <input type="checkbox"/> 15-20; 2. <input type="checkbox"/> 21-35; 3. <input type="checkbox"/> 36-50; 4. <input type="checkbox"/> 51-60; 5. <input type="checkbox"/> 60+	2. Sunteți asigurat(ă)?: 1. <input type="checkbox"/> Da; 2. <input type="checkbox"/> Nu	3. Sex: 1. <input type="checkbox"/> Masculin; 2. <input type="checkbox"/> Feminin
4. Ocupația: 1. <input type="checkbox"/> antreprenor; 2. <input type="checkbox"/> angajat salariat; 3. <input type="checkbox"/> funcționar public; 4. <input type="checkbox"/> lucrător din sectorul agrar; 5. <input type="checkbox"/> student; 6. <input type="checkbox"/> șomer; 7. <input type="checkbox"/> pensionar; 8. <input type="checkbox"/> altă categorie (specificați) _____		
5. Cauza vizitei instituției medicale (selectați doar o singură variantă): 1. <input type="checkbox"/> caz de urgență; 2. <input type="checkbox"/> îmbolnăvire acută; 3. <input type="checkbox"/> problemă de sănătate de lungă durată (boală cronică); 4. <input type="checkbox"/> imunizare; 5. <input type="checkbox"/> control profilactic; 6. <input type="checkbox"/> sarcină; 7. <input type="checkbox"/> control dispenseric; 8. <input type="checkbox"/> alte cauze: (specificați) _____		

EVALUAREA GRADULUI Dvs. DE SATISFACȚIE PE PARCURSUL VIZITEI <i>(selectați una din variante)</i>
6. A fost această spitalizare programată ?: 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 7) 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 8)
7. Dacă Da, care a fost perioada de așteptare de la data înregistrării programării până la data spitalizării?: 1. <input type="checkbox"/> 1 zi; 2. <input type="checkbox"/> 2-3 zile; 3. <input type="checkbox"/> 4-5 zile; 4. <input type="checkbox"/> 6-7 zile; 5. <input type="checkbox"/> mai mult de o săptămână; 6. <input type="checkbox"/> mai mult de o lună;
8. Durata așteptării în secția de primire: 1. <input type="checkbox"/> mai puțin de 10 minute; 2. <input type="checkbox"/> 10-20 minute; 3. <input type="checkbox"/> 21-30 minute; 4. <input type="checkbox"/> 31-45 minute; 5. <input type="checkbox"/> 46-60 minute; 6. <input type="checkbox"/> mai mult de o oră.
9. Ați fost informat(ă) despre drepturile și obligațiile Dvs. în calitate de pacient ?: 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 10); 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 11).
10. Dacă Da, ați semnat în legătură cu aceasta vreun document?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu.
11. Personalul medical a respectat confidențialitatea (caracterul secret al) informației în timpul conversației, examinării, procedurilor etc.?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu
12. A fost solicitată părerea Dvs. în prescrierea metodelor de diagnostic și tratament?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu
13. Cunoașteți la ce servicii gratuite aveți dreptul ca persoană asigurată?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu
14. Ați luat cunoștință de lista serviciilor prestate contra plată și tarifele aferente?: 1. <input type="checkbox"/> Da; 2. <input type="checkbox"/> Nu
15. Este plasată lista tarifelor pentru serviciile prestate contra plată într-un loc vizibil în cadrul instituției ?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu 3. <input type="checkbox"/> Nu am atras atenție
16. Ați achitat serviciile la casa instituției ?: 1. <input type="checkbox"/> Da 2. <input type="checkbox"/> Nu
17. Dacă Da, vi s-a eliberat bonul (cecul) de casă ? : 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 18); 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 19).
18. Ați efectuat plăți neoficiale personalului instituției (nu în casa instituției)?: 1. <input type="checkbox"/> Da → (vezi 19); 2. <input type="checkbox"/> Nu → (vezi 20)
19. În cazul în care ați efectuat plăți neoficiale, ați procedat astfel fiindcă: 1. <input type="checkbox"/> Plata neoficială este efectuată din propria Dvs. inițiativă (cadou). 2. <input type="checkbox"/> Personalul instituției v-a rugat/a insistat. 3. <input type="checkbox"/> Ambele.

001/001/1/08

____/____/____/____

Data/luna/anul/ora completării

**Уважаемый пациент,
От имени Министерства Здравоохранения,
убедительно просим Вас заполнить данную анкету.**

Цель данного опроса заключается в оценке степени соответствия Вашим ожиданиям услуг, предоставленных Вам как пациенту. Опрос также нацелен на выявление проблем, которые обусловили Вашу неполную удовлетворенность или недовольство. Мы очень ценим Ваше участие в опросе, так как полученная информация поможет нам улучшить уровень и качество оказываемых услуг. Любая предоставленная Вами информация носит конфиденциальный характер и не подлежит разглашению другим лицам. Хотя участие в данном опросе является добровольным, **мы очень надеемся, что Вы ответите на все вопросы, так как Ваше участие и мнение имеет для нас огромное значение.**

Анкета оценки удовлетворенности пациентов

Просьба отметить галочкой соответствующий ответ

Личные данные (выберите один из вариантов)		
1. Возраст: 1. <input type="checkbox"/> 15-20 2. <input type="checkbox"/> 21-35 3. <input type="checkbox"/> 36-50 4. <input type="checkbox"/> 51-60 5. <input type="checkbox"/> 60+	2. Вы застрахованы?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет	3. Пол: 1. <input type="checkbox"/> Мужской 2. <input type="checkbox"/> Женский
4. Занятие: 1. <input type="checkbox"/> предприниматель; 2. <input type="checkbox"/> наемный работник; 3. <input type="checkbox"/> государственный служащий; 4. <input type="checkbox"/> сельхоз работник; 5. <input type="checkbox"/> студент; 6. <input type="checkbox"/> безработный; 7. <input type="checkbox"/> пенсионер; 8. <input type="checkbox"/> другая категория (укажите) _____		
5. Причина обращения в медицинское учреждение (выберите только один вариант ответа): 1. <input type="checkbox"/> срочная помощь; 2. <input type="checkbox"/> острое заболевание; 3. <input type="checkbox"/> хроническое заболевание. 4. <input type="checkbox"/> иммунизация; 5. <input type="checkbox"/> профилактический осмотр; 6. <input type="checkbox"/> беременность; 7. <input type="checkbox"/> диспансерный осмотр. 8. <input type="checkbox"/> другие причины: (укажите) _____		

ОЦЕНКА ВАШЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОСЕЩЕНИЕМ ВРАЧА ИЛИ ГОСПИТАЛИЗАЦИЕЙ (выберите один из вариантов)					
6. Ваша госпитализация была плановой?: 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 7) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 8)					
7. Если Да, каков был промежуток времени между датой постановки на очередь на госпитализацию и Вашей фактической госпитализацией?: 1. <input type="checkbox"/> 1 день; 2. <input type="checkbox"/> 2-3 дня; 3. <input type="checkbox"/> 4-5 дней; 4. <input type="checkbox"/> 6-7 дней; 5. <input type="checkbox"/> более 1 недели; 6. <input type="checkbox"/> более 1 мес.					
8. Длительность ожидания в приемном покое: 1. <input type="checkbox"/> менее 10 минут; 2. <input type="checkbox"/> 10-20 минут; 3. <input type="checkbox"/> 21-30 минут; 4. <input type="checkbox"/> 31-45 минут; 5. <input type="checkbox"/> 46-60 минут; 6. <input type="checkbox"/> более 1 часа					
9. Уведомили ли Вас о Ваших правах и обязанностях в качестве пациента?: 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 10.) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 11.)					
10. Если Да, то подписывали ли Вы в этой связи какой-либо документ?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
11. Соблюдали ли медицинские работники условия конфиденциальности при беседе с Вами, осмотре или процедурах?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
12. Востребовали ли Ваше мнение, когда предписывали Вам методы диагностики и лечения?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
13. Знаете ли Вы, какие услуги Вам должны быть предоставлены в качестве застрахованного лица?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
14. Ознакомились ли Вы с перечнем платных услуг и их тарифами?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
15. Расположен ли перечень платных услуг и прейскурант на видном месте в медицинском учреждении?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет 3. <input type="checkbox"/> Не обратил внимания					
16. Оплачивали ли Вы услуги в кассу учреждения?: 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 17) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 18)					
17. Если Да, то был ли Вам выдан чек (квитанция)?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
18. Оплатили ли Вы услуги персоналу в неофициальном порядке (не в кассу)?: 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 19) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 20)					
19. Если Вы оплатили услуги персоналу неофициально, то по какой причине: 1. <input type="checkbox"/> По личной инициативе (подарок); 2. <input type="checkbox"/> По просьбе/настойчивости персонала; 3. <input type="checkbox"/> Оба варианта;					
Просьба, обвести одну из цифр, которая соответствует Вашему мнению по поводу нижеприведенных утверждений					
	неудовлетворительно	удовлетворительно	средне	хорошо	отлично

001/001/2/08

____/____/____/____ Data/luna/anul/ora completării

**Уважаемый пациент,
От имени Министерства Здравоохранения, убедительно
просим Вас заполнить данную анкету.**

Цель данного опроса заключается в оценке степени соответствия Вашим ожиданиям услуг, предоставленных Вам как пациенту. Опрос также нацелен на выявление проблем, которые обусловили Вашу неполную удовлетворенность или недовольство. Мы очень ценим Ваше участие в опросе, так как полученная информация поможет нам улучшить уровень и качество оказываемых услуг. Любая предоставленная Вами информация носит конфиденциальный характер и не подлежит разглашению другим лицам. Хотя участие в данном опросе является добровольным, **мы очень надеемся, что Вы ответите на все вопросы, так как Ваше участие и мнение имеет для нас огромное значение.**

Анкета оценки удовлетворенности пациентов

Просьба отметить галочкой соответствующий ответ

Личные данные (выберите один из вариантов)		
1. Возраст: 1. <input type="checkbox"/> 15-20 2. <input type="checkbox"/> 21-35 3. <input type="checkbox"/> 36-50 4. <input type="checkbox"/> 51-60 5. <input type="checkbox"/> 60+	2. Вы застрахованы?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет	3. Пол: 1. <input type="checkbox"/> Мужской 2. <input type="checkbox"/> Женский
4. Занятие: 1. <input type="checkbox"/> предприниматель; 2. <input type="checkbox"/> наемный работник; 3. <input type="checkbox"/> государственный служащий; 4. <input type="checkbox"/> сельхоз работник; 5. <input type="checkbox"/> студент; 6. <input type="checkbox"/> безработный; 7. пенсионер; 8. <input type="checkbox"/> другая категория (укажите) _____		
5. Причина обращения в медицинское учреждение (выберите только один вариант ответа): 1. <input type="checkbox"/> срочная помощь; 2. <input type="checkbox"/> острое заболевание; 3. <input type="checkbox"/> хроническое заболевание. 4. <input type="checkbox"/> иммунизация; 5. <input type="checkbox"/> профилактический осмотр; 6. <input type="checkbox"/> беременность; 7. <input type="checkbox"/> диспансерный осмотр. 8. <input type="checkbox"/> другие причины: (укажите) _____		

Оценка ВАШЕЙ удовлетворенности посещением врача или госпитализацией (выберите один из вариантов)					
6. Вы посетили врача по записи?: 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 7) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 8)					
7. Если Да, каков был промежуток времени между датой записи и Вашего фактического посещения врача?: 1. <input type="checkbox"/> 1 день; 2. <input type="checkbox"/> 2-3 дня; 3. <input type="checkbox"/> 4-5 дней; 4. <input type="checkbox"/> 6-7 дней; 5. <input type="checkbox"/> более 1 недели.					
8. Длительность ожидания за дверью кабинета врача: 1. <input type="checkbox"/> менее 10 минут; 2. <input type="checkbox"/> 10-20 минут; 3. <input type="checkbox"/> 21-30 минут; 4. <input type="checkbox"/> 31-45 минут; 5. <input type="checkbox"/> 46-60 минут; 6. <input type="checkbox"/> более 1 часа					
9. Уведомили ли Вас о Ваших правах и обязанностях в качестве пациента?: 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 10) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 11)					
10. Если Да, то подписывали ли Вы в этой связи какой-либо документ?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
11. Соблюдали ли медицинские работники условия конфиденциальности при беседе с Вами, осмотре или процедурах?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
12. Востребовали ли Ваше мнение, когда предписывали Вам методы диагностики и лечения?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
13. Знаете ли Вы, какие услуги Вам должны быть предоставлены в качестве застрахованного лица?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
14. Ознакомились ли Вы с перечнем платных услуг и их тарифами?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
15. Расположен ли перечень платных услуг и прейскурант на видном месте в медицинском учреждении?: 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет 3. <input type="checkbox"/> Не обратил внимания					
16. Оплачивали ли Вы услуги в кассу учреждения?: 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 17) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 18)					
17. Если да, то был ли Вам выдан чек (квитанция)? 1. <input type="checkbox"/> Да 2. <input type="checkbox"/> Нет					
18. Оплатили ли Вы услуги персоналу в неофициальном порядке (не в кассу)? 1. <input type="checkbox"/> Да → (смотри 19) 2. <input type="checkbox"/> Нет → (смотри 20)					
19. Если Вы оплатили услуги персоналу неофициально, то по какой причине: 1. <input type="checkbox"/> По личной инициативе (подарок); 2. <input type="checkbox"/> По просьбе/настойчивости персонала; 3. <input type="checkbox"/> Оба варианта;					
Просьба, обвести одну из цифр, которая соответствует Вашему мнению по поводу нижеприведенных утверждений					
	неудовлетворительно	удовлетворительно	средне	хорошо	отлично

20. Состояние здания и кабинетов (ремонт, чистота и т.п.)	1	2	3	4	5
21. Четкие информационные указатели и панно (вход, выход, номера и названия кабинетов, знаки, указатели, график работы и т.п.)	1	2	3	4	5
22. Комфортные условия для ожидания	1	2	3	4	5
23. Вежливость и добродушие персонала, и отношение медицинского персонала к Вам (<i>понимание проблемы, которая Вас беспокоит, а также желание Вам помочь; пояснение необходимости, способа осуществления, характера и эффекта процедур; предоставление информации об альтернативных методах лечения, получение четких рекомендаций на будущее и т.п.</i>)	1	2	3	4	5
24. Внимание и время, уделенное Вам медицинскими работниками	1	2	3	4	5
25. Наличие информационных материалов, касающихся проблем здоровья, с которыми Вы обратились в данное медицинское учреждение	1	2	3	4	5
26. Общий уровень Вашей удовлетворенности посещением врача или госпитализацией	1	2	3	4	5
27. Какие изменения Вы хотели бы увидеть в этом учреждении при следующем обращении сюда?:					

Благодарим Вас за участие и время, уделенное заполнению данной анкеты.

Ваше мнение для нас очень важно!



MOLDOVA GOVERNANCE
THRESHOLD COUNTRY PROGRAM

MILLENNIUM
CHALLENGE
CORPORATION