

**Форма анкеты по оценке организации оказания медицинской помощи в
амбулаторных условиях**

Дата заполнения анкеты

Возраст пациента (полных лет)

1. Как часто Вы обращаетесь в поликлинику:

- реже 1 раза в год
- 1-2 раза в год
- 3-4 раза в год
- чаще 4 раз в год

**2. Что является основной причиной Ваших обращений в поликлинику (возможно
несколько вариантов ответов):**

- диспансеризация
- острые заболевания
- наблюдение по поводу хронических заболеваний
- медицинские комиссии, получение справок
- другое

3. Устраивает ли Вас режим работы поликлиники:

- Да
- Нет

4. Устраивает ли Вас график работы специалистов:

- Да
- Нет

**5. С какими трудностями Вы столкнулись при обращении в поликлинику
(возможно несколько вариантов ответов):**

- По телефону невозможно дозвониться в регистратуру
- Сложно записаться (взять номерок) на прием к участковому врачу
- Невозможно записаться через интернет

- Не работают инфоматы
- Очереди у кабинета врача
- Наличие полиса ОМС другой территории
- Отсутствие врачей-специалистов
- Грубость медицинского персонала

6. Сколько времени Вы потратили на оформление документов в регистратуре:

- до 10 минут
- 11 - 19 минут
- 20 минут и более

7. Сколько времени Вы ждали приема врача:

- до 20 минут
- 21 – 59 минут
- 60 минут и более

8. Удовлетворены ли вы организацией работы регистратуры:

- Да
- Нет

9. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых медицинских услуг в поликлинике:

- Да
- Нет

10. Если Вы не удовлетворены качеством оказываемых медицинских услуг, то с чем это связано (возможно несколько вариантов ответов):

- Системой записи на прием к врачу
- Большими очередями на прием к врачу
- Качеством и полнотой осмотра врачом
- Недоброжелательностью или невнимательностью персонала
- Объемом предоставляемой информации
- Длительным сроком ожидания дополнительных исследований
- Длительным сроком ожидания стационарного лечения
- Недостаточным комфортом помещений

11. Как бы Вы оценили отношение к Вам медперсонала:

- С вниманием и участием
- Не очень внимательно
- С безразличием
- С раздражением и грубостью

12. Достаточно ли Вы информированы о бесплатных видах медицинской помощи, которые предоставляет поликлиника:

- Информации достаточно
- Информации недостаточно
- Нет никакой информации
- Затрудняюсь ответить

13. К какому из врачей-специалистов поликлиники Вам сложно попасть на прием? (указать специальность врача, с чем связаны сложности)

14. Ваши предложения по улучшению работы поликлиники: