

Podkarpacka Regionalna Kasa Chorych bada poziom satysfakcji z usług medycznych świadczonych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego

2001-03-21

Źródło MAI

Podkarpacka Regionalna Kasa Chorych przeprowadziła badania oceniające poziom zadowolenia z usług medycznych świadczonych przez lekarzy i placówki medyczne.

Podkarpacka Regionalna Kasa Chorych przeprowadziła badania oceniające poziom zadowolenia z usług medycznych świadczonych przez lekarzy pierwszego kontaktu, lekarzy specjalistów oraz personel medyczny rzeszowskich zakładów opieki zdrowotnej oraz placówek medycznych działających w miejscowościach do 20 tys. mieszkańców. Badaniami objęto pacjentów oczekujących na wizytę, a więc osoby mające czynny kontakt z opieką medyczną.

Wyniki sondażu nakreśliły ogólny obraz ambulatoryjnej opieki zdrowotnej widziany oczami pacjentów, pozwoliły na porównanie placówek medycznych. Posłużą też do wypracowania metod poprawy warunków leczenia - poinformowała MAI Liliana Leniart, rzecznik prasowy PRKCh.

Wyniki badań pokazują, że ponad 66% chorych wysoko ocenia poziom świadczonych usług medycznych. Jedynie 6% badanych krytycznie oceniło pracę przychodni. Najczęściej ubezpieczeni w PRKCh skarżyli się na utrudniony dostęp do skierowań na lecznictwo uzdrowskowe oraz na zabiegi rehabilitacyjne. Zastrzeżenia budziła też procedura otrzymywania skierowań do specjalisty - zwłaszcza konsultacji okulistycznych i z zakresu stomatologii oraz ograniczone możliwości wyboru poradni specjalistycznej. Poważnym problemem są też niewystarczające informacje o usługach ponadstandardowych, czyli nier refundowanych przez kasę chorych. Odpowiadając na pytania dotyczące stosunku lekarzy i personelu medycznego do pacjenta, najwięcej osób - ponad 22% uskarżało się na brak punktualności pracowników przychodni oraz na zbyt małą ilość czasu poświęcanego pacjentowi (blisko 20 %).

Ok. 6% badanych twierdzi, że lekarze przyjmują tzw. 'dowody wdzięczności' lub nienależne opłaty. Mieszkańcy Rzeszowa uważają, że najczęściej przyjmują je lekarze specjaliści, zaś mieszkańcy miast mniejszych - iż proceder ten dotyczy najczęściej wizyt domowych, a w dalszej kolejności badań podstawowych i specjalistycznych.