



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
(Минздрав Оренбургской области)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

05.08.13

г. Оренбург

№ 2100

О принятии распоряжения от 20.06.2013 г. № 1749 в новой редакции «О создании Совета общественных организаций по защите прав пациентов и независимой оценке качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области»

В целях развития гражданских инициатив и общественного контроля, участия общественных организаций в реализации государственной политики в сфере охраны здоровья граждан и в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.10.2012 № 437 «О Совете общественных организаций по защите прав пациентов при министерстве здравоохранения Российской Федерации»

1. Создать Совет общественных организаций по защите прав пациентов при министерстве здравоохранения Оренбургской области (далее – «Совет»).

2. Утвердить:

2.1. Положение о Совете общественных организаций по защите прав пациентов при министерстве здравоохранения Оренбургской области согласно приложению № 1;

2.2. Состав Совета согласно приложению № 2.

3. Утвердить критерии оценки качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области, критерии оценки сайта медицинской организации согласно приложению № 3.

4. Утвердить анкету оценки качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области согласно приложению № 4.

5. ГБУЗ «МИАЦ»:

5.1. По поручению Совета проводить анкетирование с целью независимой оценки качества предоставления медицинских услуг, в том

числе проведение самооценки в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области;

5.2. Проводить ранжирование и рейтинговую оценку качества предоставляемых медицинских услуг лечебно-профилактическими учреждениями Оренбургской области;

5.3. Предоставлять на заседания Совета результаты анкетирования по независимой оценке качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях Оренбургской области.

6. Совету:

6.1. Направлять организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества предоставления медицинских услуг и рейтингов их деятельности, а также предложений Совета;

6.2. Учитывать информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

7. Главным врачам государственных учреждений здравоохранения:

7.1. Разрабатывать предложения об улучшении качества работы организации по результатам независимой оценки качества предоставления медицинских услуг и утверждать этот план с министерством здравоохранения области;

7.2. Размещать планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивать их выполнение.

8. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на первого заместителя министра Криволапова А.Н.

Министр



Т.Н.Семивеличенко

Положение
о Совете общественных организаций по защите прав пациентов
при министерстве здравоохранения Оренбургской области

1. Совет общественных организаций по защите прав пациентов при министерстве здравоохранения Оренбургской области (далее - Совет) является совещательным органом, осуществляющим рассмотрение и выработку предложений по вопросам организации и оказания медицинской помощи, включая лекарственное обеспечение, а также по вопросам повышения эффективности и безопасности медицинских технологий и медицинской продукции, совершенствования системы здравоохранения и государственной системы оказания медицинской помощи.

2. В своей деятельности Совет руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, нормативными правовыми документами Правительства Оренбургской области, министерства здравоохранения Оренбургской области, также настоящим Положением.

3. Решения Совета носят рекомендательный характер.

4. Основные принципы деятельности Совета - добровольность, гласность, законность, профессионализм.

5. Совет осуществляет следующие функции:

обсуждение нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав пациентов;

подготовку предложений и рекомендаций по вопросам организации и оказания медицинской помощи, включая лекарственное обеспечение, повышения эффективности и безопасности медицинских технологий и медицинской продукции, совершенствования системы здравоохранения и государственной системы оказания медицинской помощи.

6. Совет для осуществления своей деятельности:

дает рекомендации министерству здравоохранения Оренбургской области о проведении совместных с Советом или самостоятельных мероприятий, способствующих реализации прав граждан на охрану здоровья;

приглашает на свои заседания представителей органов

государственной исполнительной власти Оренбургской области, органов местного самоуправления, медицинских организаций;

создает при необходимости экспертные группы, в том числе из числа лиц, не являющихся членами Совета, для осуществления возложенных на Совет функций;

организует конференции и мероприятия, направленные на осуществление функций Совета.

7. Состав Совета состоит из председателя, заместителя председателя и членов Совета.

8. В состав Совета входят представители органов исполнительной власти, общественных и иных организаций, которые представляют интересы пациентов.

Прием в состав Совета представителей общественных и иных организаций осуществляется по решению министра здравоохранения Оренбургской области на основании письменного обращения руководителя организации.

9. Члены Совета осуществляют свою деятельность на общественных началах и безвозмездной основе.

10. Член Совета имеет право:

участвовать во всех мероприятиях Совета;

участвовать в заседаниях, совещаниях, круглых столах и других мероприятиях, проводимых по инициативе министерства здравоохранения Оренбургской области;

в инициативном порядке готовить аналитические записки, доклады, другие информационно-аналитические документы и вносить предложения об их рассмотрении на очередном заседании Совета;

вносить через председателя Совета предложения в план работы Совета и порядок проведения его заседаний;

вносить предложения по кандидатурам приглашаемых на заседания Совета лиц.

11. Член Совета обязан:

принимать участие (лично или через уполномоченного представителя) в заседаниях Совета и излагать свое мнение при обсуждении вопросов, рассматриваемых на заседаниях Совета;

выполнять поручения, данные председателем Совета;

знать и соблюдать предусмотренный настоящим Положением порядок работы Совета;

участвовать в работе экспертных групп, создаваемых Советом для осуществления возложенных на него функций.

12. Совет организует свою работу в соответствии с планами и программами, утверждаемыми на заседании Совета по представлению председателя Совета.

13. Планирование работы Совета осуществляется на основе предложений членов Совета, председателя Совета и министерства

здравоохранения Оренбургской области.

14. Заседания Совета проводятся не реже двух раз в год.

Решения, принятые на заседаниях Совета, оформляются протоколом.

15. Заседания Совета считаются правомочными, если на них присутствуют не менее двух третей членов Совета.

Член Совета при отсутствии возможности личного участия в заседании Совета вправе передать свой голос другому члену Совета, заранее уведомив об этом председателя или заместителя председателя Совета.

Решения Совета принимаются простым большинством голосов.

16. Заседания Совета проводит председатель Совета или его заместитель.

17. Материалы работы Совета публикуются на официальном сайте министерства здравоохранения Оренбургской области

18. Председатель Совета:

осуществляет общее руководство деятельностью Совета, ведет заседания Совета;

осуществляет иные функции, необходимые для обеспечения деятельности Совета.

19. Заместитель председателя Совета:

выполняет функции председателя Совета на время отсутствия последнего;

организует подготовку заседаний Совета;

составляет повестку дня заседаний Совета и представляет ее на утверждение председателю Совета, организует подготовку материалов к заседаниям Совета и проектов его решений;

осуществляет по поручению председателя Совета иные функции, необходимые для обеспечения деятельности Совета.

20. Ответственный секретарь Совета:

избирается на первом заседании Совета из представителей общественных организаций;

обеспечивает взаимодействие Совета и министерства здравоохранения Оренбургской области;

осуществляет документально-техническое обеспечение деятельности Совета;

информирует членов Совета о месте и времени проведения Совета, повестке дня, обеспечивает необходимыми информационно-справочными материалами;

ведет протоколы заседаний Совета и осуществляет контроль выполнения принятых решений.

Состав
 Совета общественных организаций по защите прав пациентов
 при министерстве здравоохранения Оренбургской области

Семивеличенко Тамара Николаевна	–	председатель Совета, министр здравоохранения Оренбургской области
Трофимова Татьяна Васильевна	–	заместитель председателя Совета
Члены Совета		
Балтенко Юлия Эдуардовна	–	заместитель министра по организации лечебно-профилактической помощи населению
Черепова Галина Петровна	–	заместитель министра по организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения
Алешина Ирина Александровна	–	начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению
Харченко Ольга Абрамовна	–	начальник отдела организации медицинской помощи детям
Дядиченко Евгений Александрович	–	председатель Оренбургской региональной организации общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии»
Болдырев Владимир Геннадьевич	–	председатель Оренбургского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом
Исламова Анастасия Ивановна	–	председатель Оренбургской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»

Анисова Людмила Павловна	—	председатель Оренбургской областной общественной диабетической организации инвалидов с детства и их родителей
Корнеева Надежда Васильевна	—	председатель Оренбургской областной общественной организации инвалидов «Школа независимой жизни»
Василенко Ольга Михайловна	—	председатель Оренбургского регионального отделения общероссийской общественной организации «Новые возможности» для людей, страдающих психическими заболеваниями и их родственников
Кудакаев Ильфат Миниахметович	—	председатель Оренбургского регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»
Щербина Сергей Ефимович	—	председатель Оренбургской городской общественной организации инвалидов «Астома»

Критерии оценки качества предоставления медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях
 Оренбургской области

Дата: _____

Медицинская организация (наименование, адрес деятельности) _____

Блок 1. Открытость и доступность	Натурное наблюдение *	Контрольная закупка **	Опрос на выходе ***	Кабинетное исследование ****
Оценка сайта медучреждения				
общая информация о медицинской организации				0-55
<ul style="list-style-type: none"> - полное наименование медицинской организации - информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены сканы лицензий на все виды деятельности) - наличие логотипа - документы, регламентирующие деятельность медицинской организации - информация о правах пациентов - контакты контролирующих организаций - информация о структуре учреждения, отделениях - история учреждения - контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда - график работы учреждения - новостная лента и объявления медицинской организации в актуальном состоянии - информация об участии в научной, исследовательской деятельности - информационно-аналитические справки, статистические сводки - фотографии внешнего вида и интерьера медицинской организации - ежегодные отчеты о деятельности медицинской организации 				0-1 0-3 0-1 0-5 0-5 0-5 0-5 0-5 0-3 0-1 0-5 0-3 0-3 0-5 0-5
информация об услугах учреждения				0-16

<ul style="list-style-type: none"> - наличие информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях - наличие информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи -наличие информации о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении - наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты - указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация - размещены правила записи на первичный прием/консультацию/исследование 				<p>0-5</p> <p>0-1</p> <p>0-3</p> <p>0-5</p> <p>0-1</p> <p>0-1</p>
<p>информация о специалистах</p>				<p>0-16</p>
<ul style="list-style-type: none"> - страница главного врача - график приема посетителей главным врачом - информация о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации - информация о достижениях - отзывы пациентов - информация о вакансиях учреждения 				<p>0-1</p> <p>0-1</p> <p>0-5</p> <p>0-5</p> <p>0-3</p> <p>0-1</p>
<p>механизмы обратной связи</p>				<p>0-17</p>
<ul style="list-style-type: none"> - возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса) - информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи - информация для спонсоров и благотворительных организаций - информация о пациентских организациях - наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ - ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в социальных сетях - размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения 				<p>0-1</p> <p>0-1</p> <p>0-3</p> <p>0-5</p> <p>0-1</p> <p>0-1</p> <p>0-5</p>

дополнительная информация и сервисы				0-15
- информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями				0-5
- размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни				0-5
- возможность записаться на прием (электронная регистратура)				0-3
- наличие ссылок на другие медицинские интернет-ресурсы				0-1
- возможность оставлять комментарии на сайте				0-1
удобство навигации по сайту				0-16
- наличие работоспособного поиска по сайту				0-3
- наличие карты сайта				0-1
- заголовки страниц соответствуют их содержанию				0-1
- все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов				0-3
- информация легко читаема				0-3
- грамотность, отсутствие ошибок				0-5
1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)		X		
Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.)		X		
По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1- очень сложно; 5 - очень легко)	X	X		
Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность (да/нет);		X		
По 5-тибальной шкале оцените вежливость разговора с вами (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)		X		
Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да/нет)		X		
Если нет, укажите причину		X		
Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да/нет)		X		
Каков был срок записи (промежуток времени между записью и приёмом);		X		
Были ли предложения обратиться в платное отделение (да/нет);		X		

1.3. Оценка дополнительных способов предоставления информации (сайт медицинской организации, информационные стенды, вывески, указатели)				
Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию (да/нет)	X			
Наличие информации о распределении домов по участкам (да/нет)	X			
Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени работы (да/нет)	X			
Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры (да/нет)	X			
Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях (да/нет)	X			
Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу (да/нет)	X			
Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение гардероба (да/нет)	X			
В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение туалета (да/нет)	X			
1.4 Оценка сроков предоставления услуги (доступности)				
Срок ожидания по записи на прием к специалисту (в днях)		X		
Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах)		X		
Время нахождения на приеме у специалиста (в минутах)		X		
Срок проведения повторного приема у специалиста (в днях после первого визита)		X		
Были ли отказы в необходимых исследованиях (да/нет)				

Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1. Оценка места предоставления услуги (доступность расположения)				
2.1.1. Внутреннее благоустройство учреждения				
Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках (да/нет);	X			
Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (да/нет)	X			
Наличие работающего гардероба (да/нет)	X			
Наличие работающего для пациентов туалета (да/нет)	X			
Оборудованность туалета предметами гигиены (да/нет)	X			
Наличие урн на каждом этаже учреждения (да/нет)	X			
Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами (да/нет)	X			
Созданы условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья) (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения (да/нет)	X			
Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ) (да/нет)	X			
2.1.2. Внешнее благоустройство учреждения				
Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) (да/нет)	X			
Оборудованность входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки (да/нет)				
Наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения (да/нет)	X			

Наличие освещения территории вокруг поликлиники (да/нет)	X			
2.1.3. Качество документирования процесса				
Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться) (да/нет)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените понятность заполненных документов (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)		X	X	
Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки (да/нет)		X	X	
Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов (да/нет)			X	
Блок 3. Доброжелательность				
Отсутствие посторонних во время приема у специалиста (да/нет)				
Не заходили ли в кабинет посторонние во время приема (да/нет)				
Сталкивались ли вы с разглашением третьим лицам ваших персональных данных (да/нет)	X			
Работой каких подразделений поликлиники вы не удовлетворены				
Считаете ли вы, что за последнее время отношение к пациентам улучшилось (да/нет)	X	X		
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам врачей (где 1 - не внимательны, 5 - очень внимательны)	X	X		
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам среднего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны)	X	X		
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам младшего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны)	X	X		
Оценка взаимодействия с персоналом				
По 5-ти бальной шкале оцените вежливость специалиста (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)	X	X		
По 5-ти бальной шкале оцените внимательность специалиста (где 1- безразлично, а 5 очень внимательно)	X	X		

По 5-тибальной шкале оцените понять... гь разговора со специалистом (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)	X	X		
Смог ли специалист ответить на все вопросы (да/нет - укажите на какие не смог);	X	X		
Блок 4. Оценка внешнего благоустройства				
Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком (да/нет)	X	X		
Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода (да/нет)	X	X		

* «натурное наблюдение» – самооценка главного врача (однократно)

** «контрольная закупка» – оценка проводится экспертом из числа сотрудников или пациентов, назначенных главным врачом (однократно)

*** «опрос на выходе» – оценка проводится по анкетированию не менее 30 пациентов (указать количество опрошенных _____), получивших медицинскую услугу.

**** Ранговая оценка критериев

«X» не заполняемое поле.

Анкета по оценке качества медицинского обслуживания

Уважаемые пациенты!

Пожалуйста, заполните данную анкету. Ваши ответы важны для оценки качества оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Оренбургской области.

Дата _____

Наименование учреждения

здравоохранения: _____

Ваш возраст: _____

1. Пол:

- Мужской
- Женский

2. Образование:

- Неоконченное среднее
- Среднее
- Средне-специальное
- Неоконченное высшее
- Высшее
- Второе высшее

3. Социальное положение:

- Безработный
- Пенсионер
- Рабочий
- Рабочий пенсионер
- Служащий
- Студент

Блок 1. Открытость и доступность

4. Какой способ записи на прием к врачу для вас предпочтительнее?

- По талонам через регистратуру
- По самозаписи через регистратуру
- По самозаписи через интернет
- По талонам через инфоматы

5. Оцените заочные способы предоставления информации об учреждении здравоохранения (по телефону, электронная регистратура, емейл)

(Оцените балом по шкале от 1 «не удовлетворяет» до 5 «полностью удовлетворен»)

Возможность дозвониться до учреждения	
Вежливость телефонного консультирования	
«Срок записи» (промежуток времени между записью и приёмом)	
Время потраченное на «запись к врачу»	

6. Оцените очные способы предоставления информации об учреждении здравоохранения. (информационные стенды, вывески, указатели)
(Оцените балом по шкале от 1 до 5)

Наличие информации о перечне льготных лекарственных средств	
Наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами	
Наличие ФИО врачей на дверях кабинетов	
Наличие указателей на месторасположение гардероба, туалета.	

7. Сколько времени у Вас уходит на ожидание приема врача в поликлинике? (отметьте «1»)

Время ожидания приема врача	участковый терапевт	невропатол	хирург	отоларинголог	офтальмолог	гинеколог	стоматолог	другой (укажите специальность)
До 15 минут включительно								
До 30 минут								
До 1-го часа								
До 2-х часов								
Свыше 2-х часов (укажите сколько)								

8. Удовлетворяет ли Вас результат медицинского обслуживания?
(Оцените балом по шкале от 1 до 5)

В поликлинике по месту жительства	
В стационаре по месту жительства	
В частных медицинских организациях	
Скорой медицинской помощью	

9. Удобен ли для Вас график работы врачей и служб поликлиники?

Да

Нет: (укажите причину)

Не соответствует график приема врача с графиком Вашего рабочего времени

Нет возможности попасть на прием в выходные дни

- Нет возможности попасть на прием после 15.00
- Затрудняюсь ответить, т.к. давно не обращался (не обращалась).

10. Считаете ли Вы, что в учреждении отсутствуют специалисты нужного Вам профиля?

- Затрудняюсь ответить, т.к. давно не обращался (не обращалась)
- Нет
- Да: (укажите какие)
 - участковый терапевт
 - невропатолог
 - хирург
 - отоларинголог
 - офтальмолог
 - гинеколог
 - стоматолог
 - Другой (указать) _____

11. При посещении поликлиники или во время госпитализации сталкивались ли Вы с отказом в необходимых обследованиях, назначенных врачом?

- Нет
- Да

Блок 2. Оценка комфортности условий предоставления услуг

12. Оцените внешнее благоустройство учреждения здравоохранения, в котором вы обслуживаетесь балом по шкале от 1 до 5.

Чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг поликлиники	
Освещенность территории вокруг поликлиники	
Оборудованность входа в поликлинику специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, ручки)	
Наличие парковки для пациентов	

13. Оцените внутреннее благоустройство учреждения здравоохранения, в котором вы обслуживаетесь балом по шкале от 1 до 5.

Наличие работающего для пациентов гардероба	
Наличие работающего для пациентов туалета	
Наличие мест для сидения в коридорах	
Наличие аптеки (аптечного пункта)	

Блок 3. Оценка взаимодействия с персоналом

14. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам врача?

(Оцените балом по шкале от 1 до 5)

В поликлинике по месту жительства	
В стационаре по месту жительства	
В частных медицинских организациях	
Скорой медицинской помощи	

15. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам среднего медицинского персонала? (Оцените балом по шкале от 1 до 5)

В поликлинике по месту жительства	
В стационаре по месту жительства	
В частных медицинских организациях	
Скорой медицинской помощи	

16. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам младшего медицинского персонала (санитарка, уборщица)? (Оцените балом по шкале от 1 до 5)

В поликлинике по месту жительства	
В стационаре по месту жительства	
В частных медицинских организациях	
Скорой медицинской помощи	

17. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями при оказании медицинской помощи? (Оцените балом по шкале от 1 до 5)

В поликлинике по месту жительства	
В стационаре по месту жительства	
В частных медицинских организациях	
Скорой медицинской помощи	

18. На сколько информирует Вас врач о тактике обследования и лечения? (Оцените балом по шкале от 1 до 5)

В поликлинике по месту жительства	
В стационаре по месту жительства	
В частных медицинских организациях	
Скорой медицинской помощи	

19. Давал ли Вам лечащий врач районной поликлиники профилактические рекомендации по укреплению Вашего здоровья?

- Да
- Нет
- Недостаточно

20. Если врач выписывает Вам дорогостоящие лекарства, информирует ли он Вас о их стоимости?

- Да

- Нет
- Не всегда

21. Предупреждают ли Вас врачи о возможных побочных эффектах назначенных лекарственных средств?

- Да
- Нет
- Не всегда

Спасибо за внимание!