

Форма

**Анкета**

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями  
в амбулаторных условиях

**1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

- к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3)
- к врачу-педиатру участковому (перейти к вопросам 2-3)
- к врачу общей практики (семейному врачу) (перейти к вопросам 2-3)
- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (перейти к вопросам 2а-3а)
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (перейти к вопросам 2а-3а)

**2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?**

- 24 часа и более
- 12 часов
- 8 часов
- 6 часов
- 3 часа
- менее 1 часа

**3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

- да (перейти к вопросу 3.1)
- нет (перейти к вопросу 3.2)

**3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?**

- по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1.)
- по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1.)
- при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1.)
- через официальный сайт медицинской организации
- через Единый портал государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))

**3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?**

- да
- нет

**3.2. По какой причине**

- не дозвонился
- не было талонов
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое

**2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?**

- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней

**3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

- да (перейти к вопросу 3.1а)
- нет (перейти к вопросу 3.2а)

**3.1а. Вы записались на прием к врачу?**

- по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1а)
- по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1а)
- при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1а)
- лечащим врачом на приеме при посещении (перейти к вопросу 3.1.1а)
- через официальный сайт медицинской организации

**3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?**

- да
- нет

**3.2а. По какой причине?**

- не дозвонился
- не было талонов
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое

**4. Врач принял Вас в установленное по записи время?**

- да
- нет

**5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?**

- да
- нет

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

- да (перейти к вопросу 6.1)
- нет

**6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?**

- да
- нет

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да (перейти к вопросу 7.1)  
 нет

7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да  
 нет

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

- да  
 нет (перейти к вопросу 8.1)

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания  
 наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников  
 состояние гардероба  
 отсутствие питьевой воды  
 отсутствие санитарно-гигиенических помещений  
 состояние санитарно-гигиенических помещений  
 санитарное состояние помещений  
 отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да (перейти к вопросам 9.1-9.3)  
 нет

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа  
 II группа  
 III группа  
 ребенок-инвалид

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

- да  
 нет (перейти к вопросу 9.2.1)

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

- выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов  
 пандусы, подъемные платформы  
 адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы  
 сменные кресла-коляски  
 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

- дублирование информации шрифтом Брайля  
 специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения  
 сопровождающие работники  
 возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- да  
 нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?

- да (перейти к вопросам 10.1-10.3)  
 нет (перейти к вопросу 11)

10.1. Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)

- лабораторные исследования (перейти к вопросу 10.1.1-10.1.2)  
 инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросу 10.2.1-10.2.2)  
 компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография (перейти к вопросу 10.3.1-10.3.2)

10.1.1. Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более  
 13 календарных дней  
 12 календарных дней  
 10 календарных дней  
 7 календарных дней  
 менее 7 календарных дней

10.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да  
 нет

10.2.1. Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более  
 13 календарных дней  
 12 календарных дней  
 10 календарных дней  
 7 календарных дней  
 менее 7 календарных дней

10.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да  
 нет

10.3.1. Вы ожидали проведения исследования:

- 30 календарных дней и более  
 29 календарных дней  
 28 календарных дней  
 27 календарных дней  
 15 календарных дней  
 менее 15 календарных дней

*10.3.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?*

- да  
 нет

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

- да  
 нет

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

- да  
 нет

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

- да  
 нет

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

- нет (опрос завершен)  
 да (перейти к вопросу 14.1.)

**14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (добросовестность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?**

- да  
 нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите: (не более 150 знаков)