



**CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE A JUDEȚULUI GORJ**  
Str. Grivița nr. 30, Târgu.-Jiu, cod 210126, Gorj, România  
e-mail: office@casgorj.ro; www.casgorj.ro  
Tel.: 0253 / 223940 ; 223950 ; Fax: 223621

# **GRADUL DE SATISFACTIE A ASIGURAȚILOR**

**Proiect derulat la sediul instituției**

**SEMESTRUL II - 2008**

**- Târgu-Jiu -**

**CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE A JUDEȚULUI GORJ  
COMPARTIMENT RELAȚII PUBLICE, PURTĂTOR DE CUVÂNT**

**STRUCTURA SUBIECȚILOR  
pentru chestionarul aplicat în SEMESTRUL II la sediul CAS Gorj privind**

**„GRADUL DE SATISFAȚIE A ASIGURAȚILOR”**

Nr. de chestionare aplicate = 200  
Nr. chestionare anulate = 0  
Nr. de chestionare centralizate = 200

*Legenda: A reprezintă număr de subiecți care au bifat opțiunea din titlul coloanelor*

1. Structura subiecților funcție de sex

**Tabel nr. 1**

Masculin		Feminin		TOTAL	
A	%	A	%	A	%
85	42,50	115	57,50	200	100

2. Structura subiecților funcție de vârstă

**Tabel nr. 2**

Până la 25 ani		25-40 ani		40-60 ani		Peste 60 ani		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
20	10,00	82	41,00	83	41,50	15	7,50	200	100

3. Structura subiecților funcție de mediul de rezidență

**Tabel nr. 3**

Urban		Rural		TOTAL	
A	%	A	%	A	%
147	73,50	53	26,50	200	100

4. Structura subiecților funcție de categoria de asigurat

**Tabel nr.4**

Salariat		Pensionar		Șomer		Liber profesio nist		Asistat social		Co asigurat		Alte categorii		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
118	59,00	38	19,00	12	6,00	6	3,00	1	0,50	13	6,50	12	6,00	200	100

**CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE A JUDEȚULUI GORJ  
COMPARTIMENT RELAȚII PUBLICE, PURTĂTOR DE CUVÂNT**

**STRUCTURA RĂSPUNSURILOR  
pentru chestionarul aplicat în Semestrul II 2008 la sediul CAS Gorj privind**

**„GRADUL DE SATISFACȚIE A ASIGURAȚILOR”**

**1. „Cunoașteți care sunt drepturile și obligațiile dumneavoastră în calitate de asigurat ?”**

**Tabel nr.5**

Foarte bine		Bine		Satisfăcător		Nu cunosc		Non raspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
32	16,00	72	36,00	67	33,50	28	14,00	1	0,50	200	100

Dacă subiecții au răspuns pozitiv, aceștia au avut 4 variante de răspuns: prin mass-media (presă, televizor, radio), prin medicul de familie, prin Casa de Asigurări de Sănătate, prin autoinformare”

NOTA: În urma centralizării datelor un număr de 171 de subiecți au răspuns pozitiv, astfel :

**Tabel nr.6**

Prin mass-media	Prin medicul de familie	Prin CAS	Prin autoinformare	Non raspuns
72	50	21	26	2

**2. „Sunteți înscris la un medic de familie în contract cu CAS?”**

**Tabel nr.7**

Da		Nu		TOTAL	
A	%	A	%	A	%
199	99,50	1	0,50	200	100

**3. „V-ați schimbat vreodată medicul de familie?”**

**Tabel nr.8**

*(variante de răspuns multiplu; s-a ales forma de centralizare numărarea opțiunilor)*

Nu		Da					Non raspuns		TOTAL	
A	%	A	%		A	%	A	%	A	%
136	68,00	63	31,50	O dată	58	92,06	1	0,50	200	100
				De 2 ori	5	7,94				
				De 3 ori	0	0				

4. „Vă programați la medicul dumneavoastră pentru consultații?”

Tabel nr.9

Nu		Uneori		De fiecare dată		Nu a fost cazul		Non răspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
50	25,00	74	37,00	34	17,00	39	19,50	3	1,50	200	100

5. „Cât timp așteptați în medie pentru a fi consultat de medic?”

Tabel nr.10

Sub 30 de minute		Până la o oră		Peste o oră		Non răspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
131	65,50	35	17,50	20	10,00	14	7,00	200	100

6. „Problema medicală pentru care v-ați adresat medicului a fost rezolvată de acesta: integral, parțial”

Tabel nr.11

Integral		Parțial prin:				Non răspuns		TOTAL		
A	%	A	%		A	%	A	%	A	%
75	37,50	109	54,50	Consultație	19	17,43	16	8,00	200	100
				Bilet de trimitere către specialist/spital	46	42,20				
				Bilet de trimitere pentru analize	18	16,51				
				Rețetă	26	23,85				

7. „Apreciați că timpul alocat consultației medicale a fost prea lung, suficient, insuficient?”

Tabel nr.12

Prea lung		Suficient		Insuficient		Non răspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
8	4,00	128	64,00	23	11,50	41	20,50	200	100

8. Note de la 1 la 3 pentru : comportamentul și atitudinea medicului de familie, comportamentul și atitudinea asistentei medicale, aspectul cabinetului medical, aspectul sălii de așteptare

Tabel nr.13

Variabile	1		2		3		Non răspuns		TOTAL	
	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
Comportamentul și atitudinea medicului de familie	11	5,50	61	30,50	107	53,50	21	10,50	200	100
Comportamentul și atitudinea asistentei medicale	11	5,50	59	29,50	109	54,50			200	100
Aspectul cabinetului medical	24	12,00	88	44,00	67	33,50			200	100
Aspectul sălii de așteptare	38	19,00	79	39,50	62	31,00			200	100

9. „Ați fost internat în ultimele 6 luni într-un spital în contract cu CAS?”

Tabel nr.14

Da		Nu		Non răspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%
27	13,50	165	82,50	8	4,00	200	100

10. „În ce secție ați fost internat?”

Tabel nr.15

Secția	TOTAL	
	A	%
Chirurgie	3	11,11
Ginecologie	4	14,81
Cardiologie	2	7,41
Ortopedie	1	3,70
Psihiatrie	2	7,41
Medicală	2	7,41
Infectioase	2	7,41
Interne	1	3,70
Urologie	3	11,11
Maternitate	1	3,70
Neurologie	1	3,70
Oncologie	2	7,41
Nu a fost precizată secția	3	11,11

11. „La internare ați fost însoțit pe secție de: personal sanitar, aparținători, ați mers singur?”

Tabel nr.16

Personal sanitar		Aparținători		Ați mers singur		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%
9	33,33	9	33,33	9	33,33	27	100

12. „Ați fost informat asupra intervențiilor medicale propuse, asupra riscurilor și asupra alternativelor medicale la intervențiile propuse?”

Tabel nr.17

Da		Nu		TOTAL	
A	%	A	%	A	%
20	74,07	7	25,93	27	100

13. „Medicamentele administrate în spital: v-au fost administrate doar de spital, v-au fost cumpărate de familie, ambele variante?”

Tabel nr.18

V-au fost administrate doar de spital		V-au fost cumpărate de familie		Ambele variante		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%
4	14,81	3	11,11	20	74,07	27	100

14. „In cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura?”

Tabel nr.19

Pe rețeta simpla eliberata de medicul din spital		Pe rețeta eliberata de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital		TOTAL	
A	%	A	%	A	%
19	82,61	4	17,39	23	100

15. „La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară ați fost însoțit de: personal sanitar, aparținători(membrii de familie, prieteni, vecini), ați mers singur?”

Tabel nr.20

Personal sanitar		Aparținători(membrii de familie, prieteni, vecini)		Ati mers singur		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%
11	40,74	6	22,22	10	37,04	27	100

16. „La externare ati primit reteta simpla, reteta compensata/gratuita, nu am primit?”

Tabel nr.21

Reteta simpla		Reteta compensata/gratuita		Nu am primit		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%
10	37,04	10	37,04	7	25,93	27	100

17. „Note de la 1(minim)la 3(maxim) pentru urmatoarele servicii: cazare, curatenie, alimentatie, comportamentul si atitudinea : medicului de salon, asistentelor medicale, infirmierelor ”

Tabel nr.22

Variabile	1		2		3		Non răspuns		TOTAL	
	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
Cazare	7	25,93	11	40,74	7	25,93	2	7,41	27	100
Curăţenie	9	33,33	11	40,74	5	18,52			27	100
Alimentaţie	11	40,74	11	40,74	3	11,11			27	100
Comportamentul și atitudinea medicului de salon	3	11,11	10		12	44,44			27	100
Comportamentul și atitudinea asistentelor medicale	9	33,33	11	40,74	5	18,52			27	100
Comportamentul și atitudinea infirmierelor	12	44,44	7	25,93	6	22,22			27	100

18. „Impresia generala asupra serviciilor medicale furnizate de spital”

Tabel nr.23

Nemuțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Non răspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
13	48,15	11	40,74	1	3,70	2	7,41	27	100

19. „Dacă ar fi necesar să vă internați ați opta pentru același spital?”

Tabel nr.24

In mod cert, da		Probabil ca da		In mod categoric nu				TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
3	11,11	11	40,74	11	40,74	2	7,41	27	100

20. „Este ușor să obțineți medicamentele de care aveți nevoie și care vă sunt prescrise de medicul curant?”

Tabel nr.25

Da, de fiecare data		Da, uneori		Nu		Nu stiu		Non răspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%			A	%
42	21,00	63	31,50	32	16,00	11	5,50	52	26,00	200	100

21. „Considerati ca, prin furnizorii cu care se afla in relatii contractuale, CAS a raspuns nevoilor dumneavoastra de ingrijiri medicale?”

Tabel nr.26

Da, integral		Da, partial		Nu		Nu stiu		Non rãspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%	A	%	A	%
57	28,50	78	39,00	20	10,00	35	17,50	10	5,00	200	100

22. „Puteti obtine toate ingrijirile medicale de care aveti nevoie in localitatea dumneavoastra de domiciliu?”

Tabel nr.27

Intotdeauna		Uneori		Nu		Nu stiu		Non rãspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%		%	A	%
46	23,00	60	30,00	58	29,00	27	13,50	9	4,50	200	100

23. „Considerati ca alocarea unui buget pentru medicamente medicului dumneavoastra curant, ar rezolva problema cozilor la farmacii?”

Tabel nr.28

Da, integral		Da, parțial		Nu		Nu știu		Non rãspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%			A	%
46	23,00	49	24,50	26	13,00	71	35,50	8	4,00	200	100

24. „Viitorul sistem de asigurari sociale de sanatate va implica un pachet de baza mai restrans decat cel existent in prezent. Daca ar fi sa beneficiati de servicii neacoperite de pachet ati opta pentru: plata directa la furnizor, o asigurare voluntara de sanatate?”

Tabel nr.29

Plata directa la furnizor		O asigurare voluntara de sanatate		Non raspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%
83	41,50	98	49,00	19	9,50	200	100

25. „In cazul in care optati pentru o asigurare voluntara de sanatate ati incheia aceasta asigurare de sanatate cu: o societate de asigurari, o casa de asigurari privata?”

Tabel nr.30

O societate de asigurari		O casa de asigurari privata		Non rãspuns		TOTAL	
A	%	A	%	A	%	A	%
45	45,92	52	53,06	1	1,02	98	100