



INSTITUTUL ROMÂN PENTRU EVALUARE ȘI STRATEGIE

**Percepții și reprezentări
asupra sistemului medical
românesc și a asigurărilor
private de sănătate**

12 aprilie 2011



Introducere

❖ Sistemul public de sănătate este unul din domeniile cu un grad ridicat de sensibilitate în România ultimilor 20 de ani.

❖ Cheltuielile publice pentru sănătate sunt printre cele mai reduse din Uniunea Europeană. Într-o statistică europeană, România se afla pe penultimul loc, iar subfinanțarea sistemului este unul din principalele neajunsuri invocate deopotrivă de managementul sistemului și de personalul medical, cât și de pacienți pentru a motiva precaritatea serviciilor.

Euro Health Consumer Index, 2009

Cetățenii vor să se implice în evaluarea serviciilor medicale

- ❖ Cercetările IRES din anul 2010 cu privire la percepția românilor asupra sistemului medical relevă faptul ca cetățenii doresc să aibă un cuvânt de spus în evaluarea serviciilor pe care le achită prin contribuțiile de sănătate. De altfel, 77% dintre cei chestionați se declară puțin și foarte puțin mulțumiți cu privire la raportul dintre suma platită drept contribuție la asigurările de sănătate și calitatea serviciilor de care beneficiază.
- ❖ Părerea bolnavilor și a clienților serviciilor de sănătate este necesară pentru evaluarea spitalelor, clinicilor sau laboratoarelor în opinia a 92% dintre participanții la studiul IRES.
- ❖ 84% dintre subiecții cercetării IRES consideră că pentru evaluarea asistentelor și infirmierelor este necesară părerea bolnavilor și a celor care beneficiază direct de serviciile lor, iar 79% au aceeași opinie în ceea ce îi privește pe medici.
- ❖ Mai mult de jumătate dintre respondenți sunt și mai transanți. 52% dintre ei optează pentru ca evaluarea serviciilor de sănătate de către bolnavi să fie impusă prin lege. Bărbații, persoanele de peste 65 de ani și preponderent din regiunea Moldovei sunt cei care înclina mai mult spre legiferarea acestui tip de evaluare

Condițiile precare din spitale nu sunt în măsură să influențeze în mod determinant opiniile cetățenilor cu privire la serviciile medicale

- ❖ Indicatorii de măsurare a calității serviciilor medicale, utilizați de IRES în cercetările de percepție asupra sistemului sanitar, rămân în limita marjei de eroare și nu se modifică în mod consistent.
- ❖ **Experiența cu sistemul sanitar arată că cetățenii sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de comportamentul medicilor (71%), inteligibilitatea informațiilor primite și respectarea intimității (70%), informațiile cu privire la starea personală de sănătate (68%), urmate de disponibilitatea personalului de a oferi ajutor (62%) și politețea personalului (60%).**
- ❖ Mai mult de jumătate dintre respondenți au fost nevoiți să cumpere cel puțin o parte din medicamente atunci când au fost internați în spital, 11% s-au confruntat cu nevoia de a aduce lenjerie de pat, iar peste 60% și-au completat din resurse proprii hrana necesară.

Condițiile precare din spitale nu sunt în măsură să influențeze în mod determinant opiniile cetățenilor cu privire la serviciile medicale

❖ Din cei 80% de respondenți care au afirmat că au fost cel puțin o singură dată internați în spitalele de stat din România, **77% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de legatură cu grija care le-a fost acordată. Însă 35% afirmă că au fost nemulțumiți și foarte nemulțumiți de calitatea și varietatea hranei primite, 30% de confortul salonului și igiena din spital, iar 24% de curățenia din salon.**

❖ În pofida acestor nemulțumiri, doar 22% dintre respondenți afirmă tranșant că nu se vor mai interna în același spital, iar 68% ar recomanda spitalul respectiv și altor persoane pentru a primi îngrijire.

❖ Românii s-au obișnuit cu starea de precaritate și deficiențele din sistemul medical românesc, percepțiile lor actuale asupra sistemului au ca referință experiențele trecute cu același sistem, astfel încât modul în care se raportează la sănătate este unul mai degrabă moderat.

Cetățenii simt nevoia de responsabilizare

- ❖ 70% dintre respondenți sunt de acord că Ministrul Sănătății trebuie să răspundă direct pentru calitatea serviciilor medicale din România.
- ❖ Sistemul medical din România rămâne în percepția publică drept unul competent, având la baza un prestigiu ridicat de care se bucură profesia de medic în România, dar care răspunde cu greu cerințelor minime de eficiență și calitate.

Motive pentru a ține cont de evaluarea serviciilor medicale de către pacienți

- ❖ Este, în sine, un rezultat dezirabil
- ❖ Este strict legată de alte rezultate pozitive
- ❖ Pacienții pot oferi o nouă perspectivă
- ❖ Pacienții sunt în poziția de a judeca serviciile de care beneficiază
- ❖ Poate ajuta în alegerea celor mai bune metode de îngrijire
- ❖ Este o expresia a autonomiei pacienților
- ❖ În calitate de contribuabili, pacienții au dreptul de a-și exprima opiniile
- ❖ Este un drept democratic în cadrul unui serviciu public
- ❖ Este o formă de a participa în comunitate
- ❖ Este o măsură de îmbunătățire a performanței organizaționale și profesionale

Motive pentru a ține cont de evaluarea serviciilor medicale de către pacienți

La nivel micro: îmbunătățirea calității serviciilor

- Medicii și managerii vor ști pe ce anume trebuie să se concentreze și cum să îmbunătățească serviciile pe care le oferă
- Este nevoie de informații privind aspectele cele mai satisfăcătoare sau nesatisfăcătoare

La nivel macro: responsabilizarea personalului medical

- Constituirea unui set de indicatori naționali
- O ierarhie va deveni evidentă, iar instituțiile deficitare vor fi identificate

Responsabilitățile profesioniștilor din sistemul sanitar:

- ❖ Înțelegerea importanței implicării pacientului în propria îngrijire, în calitate de co-producător, nu doar de consumator
- ❖ Stabilirea priorităților și în funcție de ceea ce este important pentru pacienți, păstrând, în același timp, o viziune profesională critică
- ❖ Păstrarea acelor aspecte care sunt percepute ca fiind bune și îmbunătățirea celor care necesită acest lucru
- ❖ Implicarea întregului personal de la bun început
- ❖ Realizarea de comparații cu alte instituții similare

Metodologia utilizată în cadrul studiilor amintite

Volumele eșantioanelor:

Între 1.000 și 2.000 indivizi de 18 ani și peste, reprezentative la nivel național

Tipul eșantioanelor:

Multi-stratificat, probabiliste, la nivel național

Reprezentativitate:

Eroare maximă tolerată între $\pm 3,1\%$ și $\pm 2,2\%$

Metodă de culegere a datelor:

CATI (Computer Assisted telephone Interview)

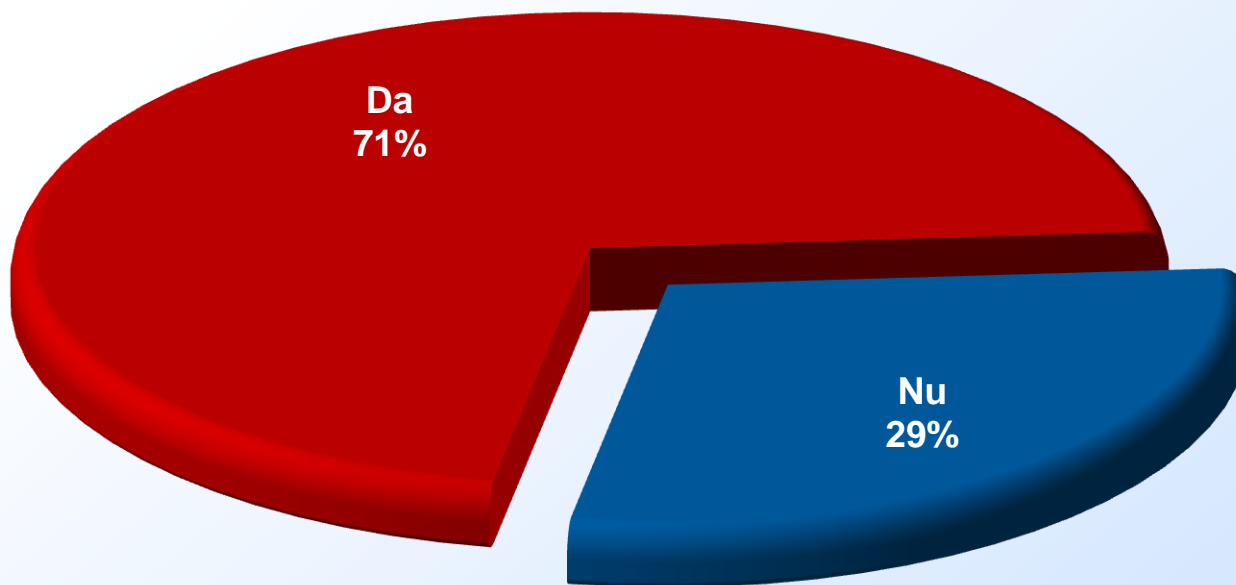
Perioadă:

Studii realizate în anul 2011 și la sfârșitul anului 2010

Percepții asupra celor mai recente măsuri privitoare la sistemul medical

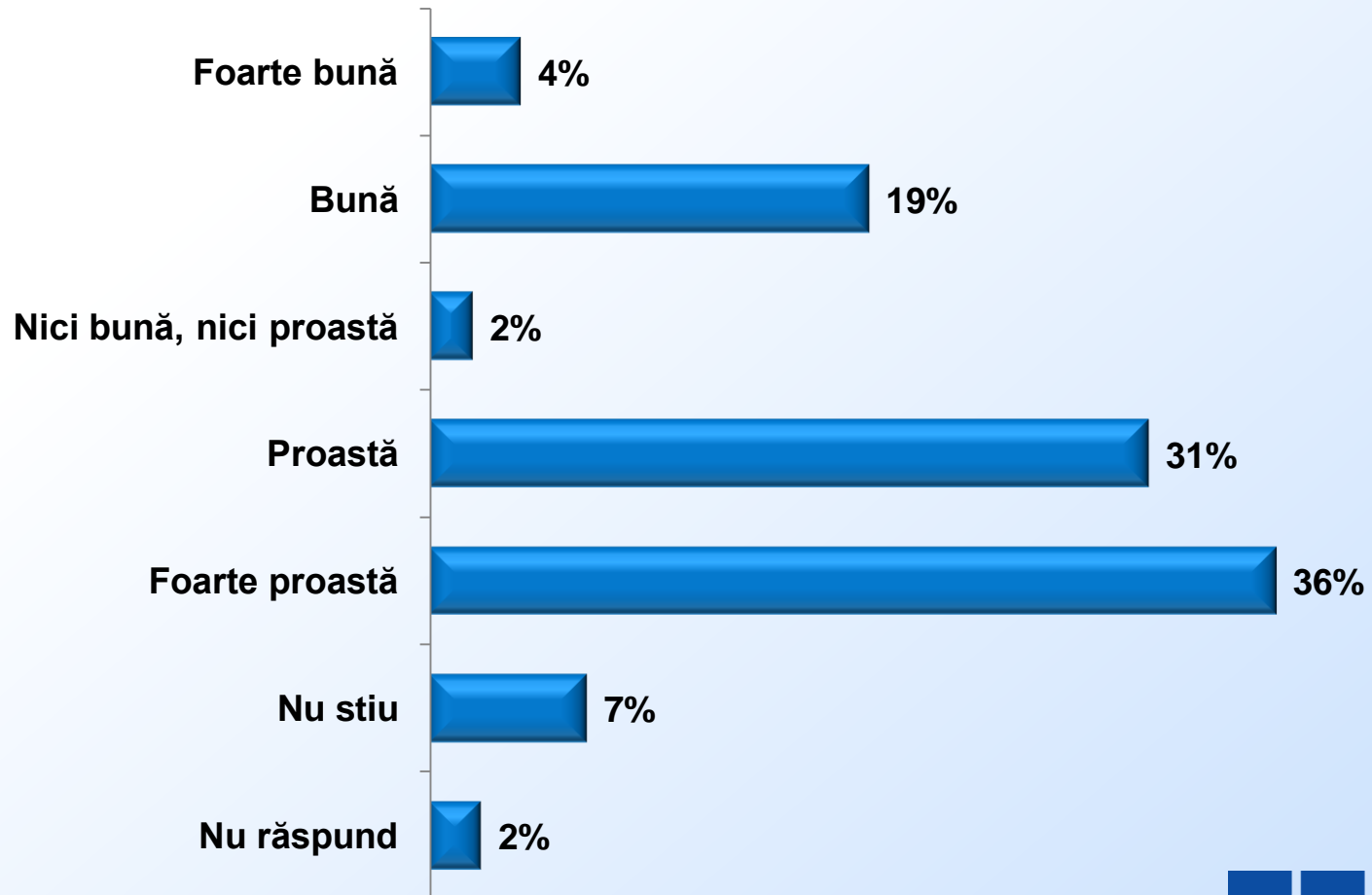
Ați auzit de intenția Guvernului de a introduce coplata în sistemul medical, începând cu acest an?

Aprilie 2011



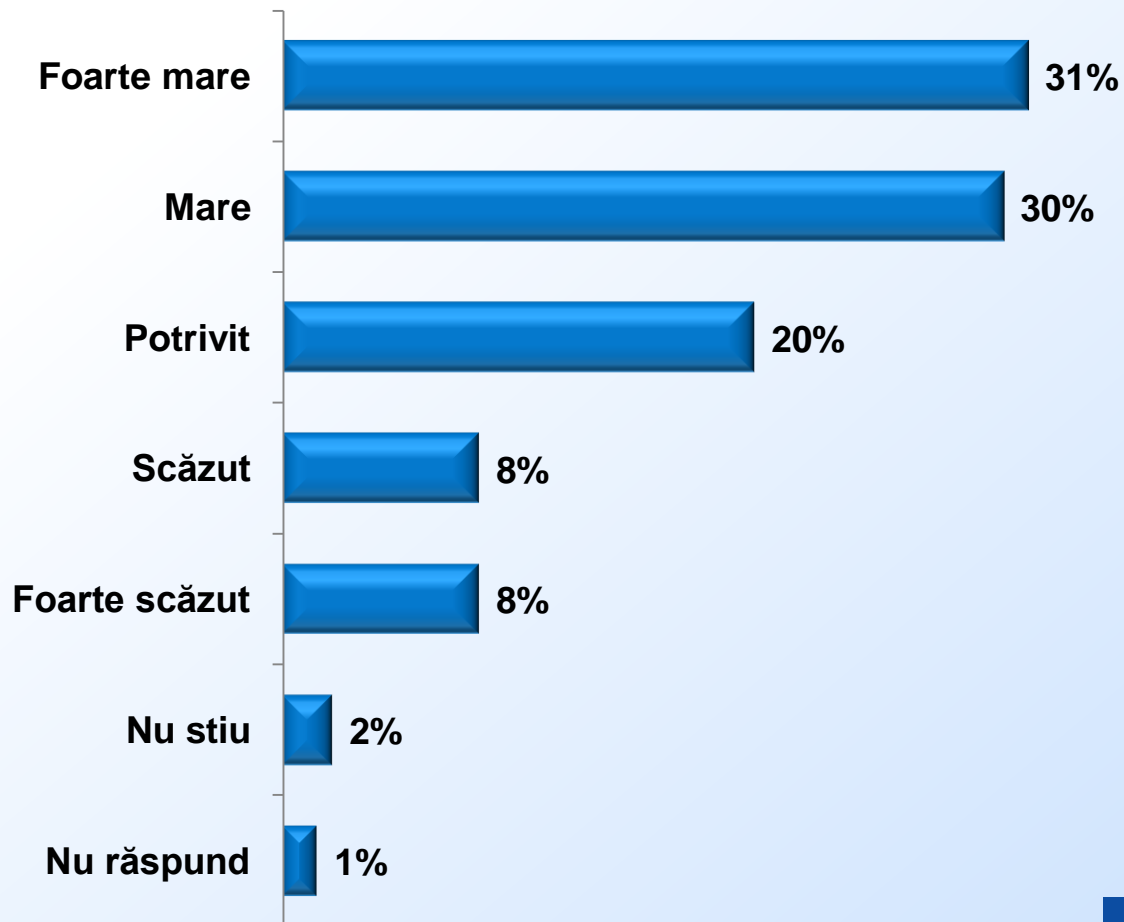
Ce părere aveți despre intenția Guvernului de a introduce coplata în sistemul medical, începând cu acest an?

Aprilie 2011



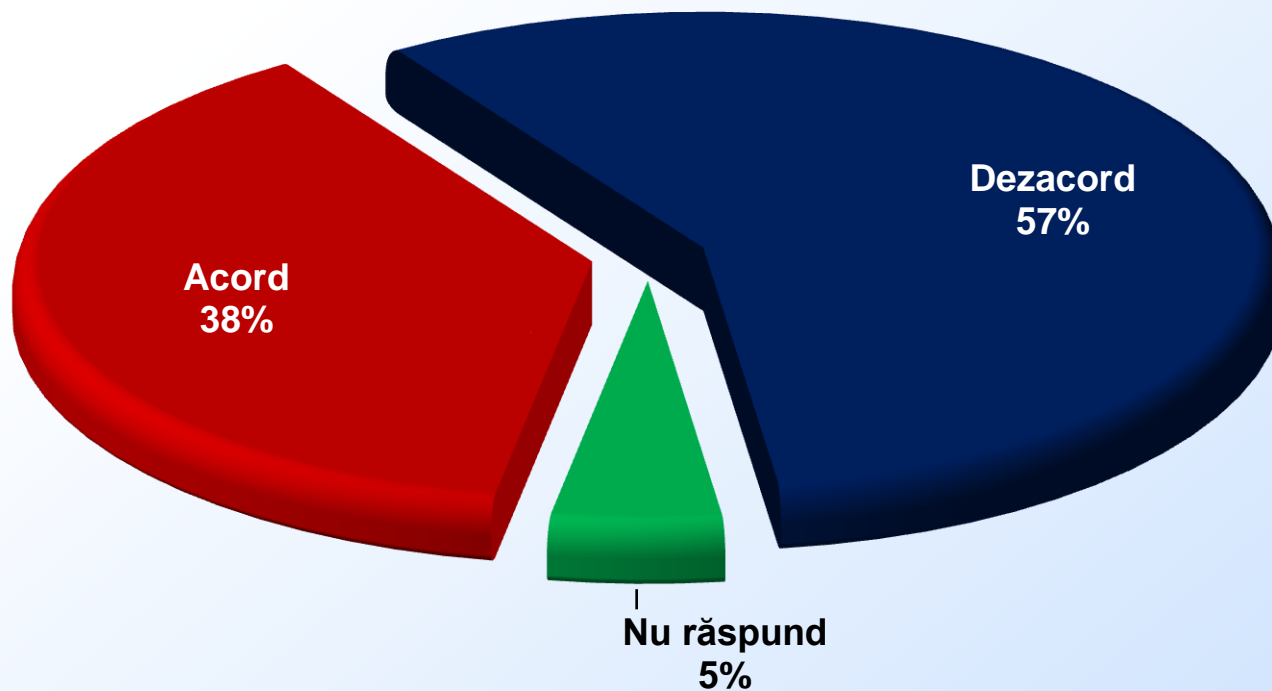
Sistemul de coplată prevede ca un cetățean să plătească anual servicii medicale în valoare de 600 de lei. Cum apreciați plafonul de 600 de lei pentru coplată?

Aprilie 2011



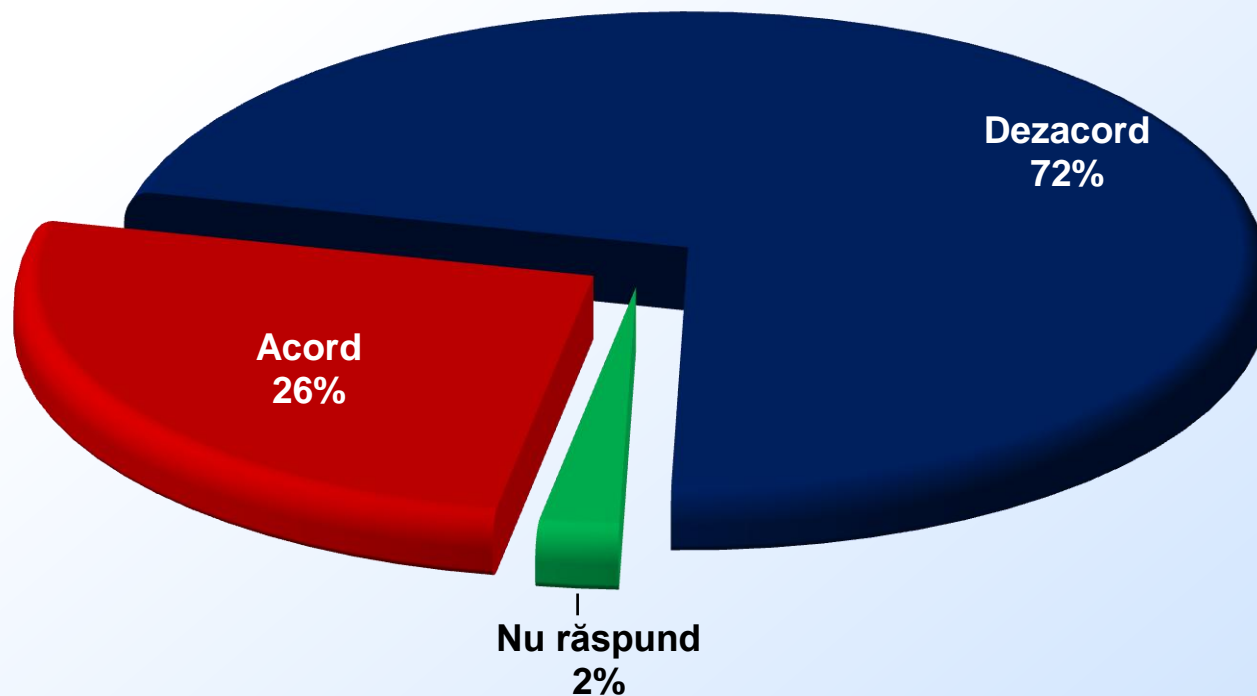
Sunteți de acord cu afirmația: „Coplata va aduce mai mulți bani la buget”?

Aprilie 2011



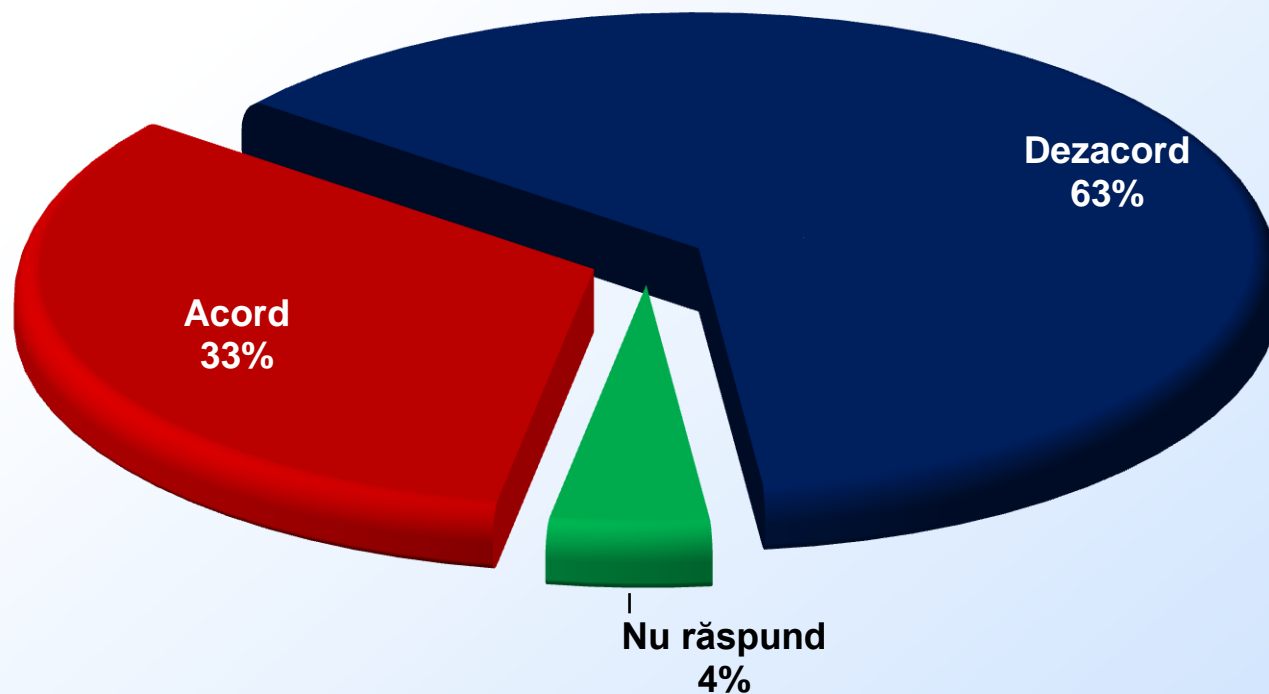
Sunteți de acord cu afirmația: „Coplata presupune ca un contribuabil să plătească pentru același lucru de două ori”?

Aprilie 2011



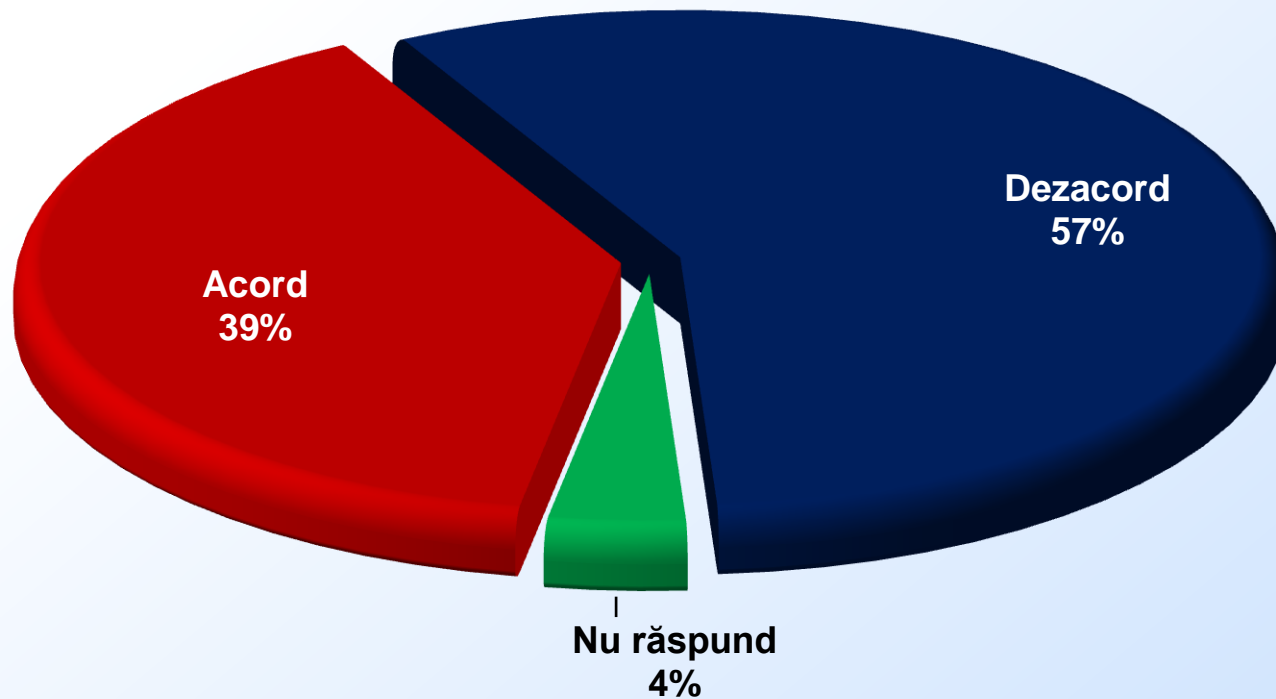
Sunteți de acord cu afirmația: „Coplata va contribui la scăderea plății la negru a serviciilor medicale”?

Aprilie 2011



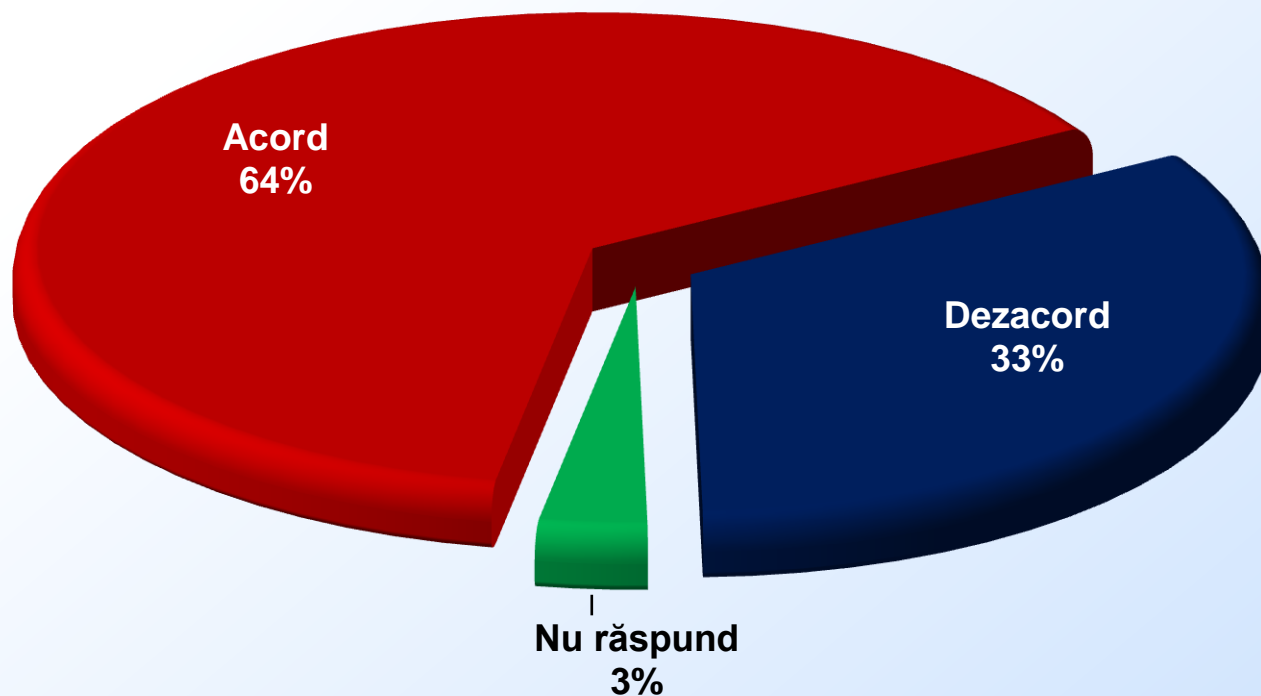
Sunteți de acord cu afirmația: „Coplata va duce la îmbunătățirea condițiilor din sistemul sanitar”?

Aprilie 2011



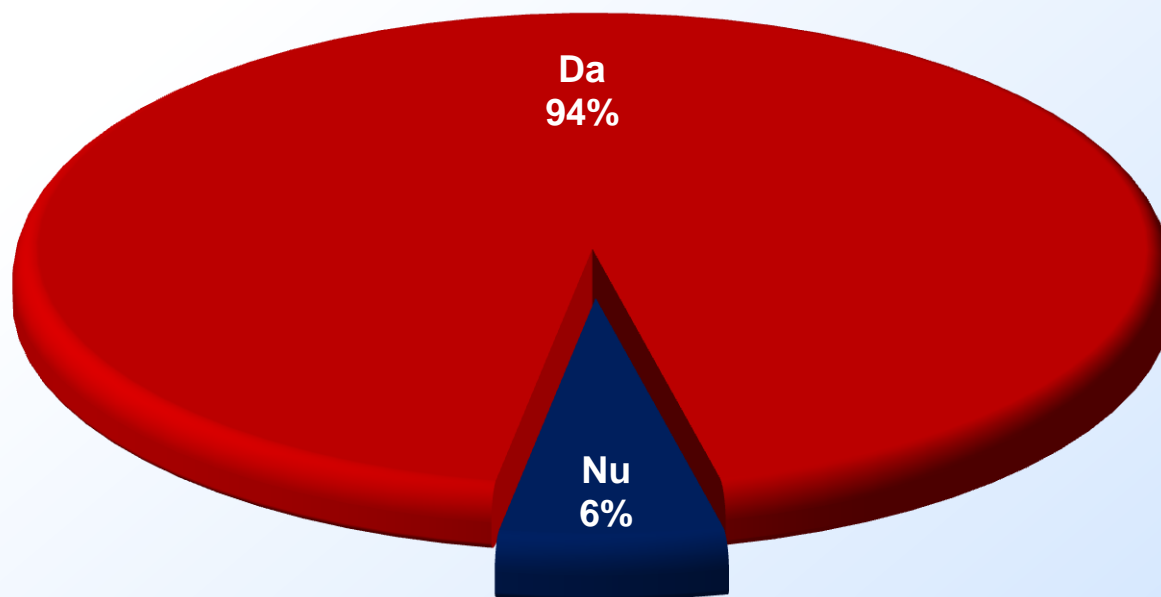
Sunteți de acord cu afirmația: „Coplata va limita accesul la serviciile de sănătate a persoanelor nevoiase sau cu venituri reduse”?

Aprilie 2011



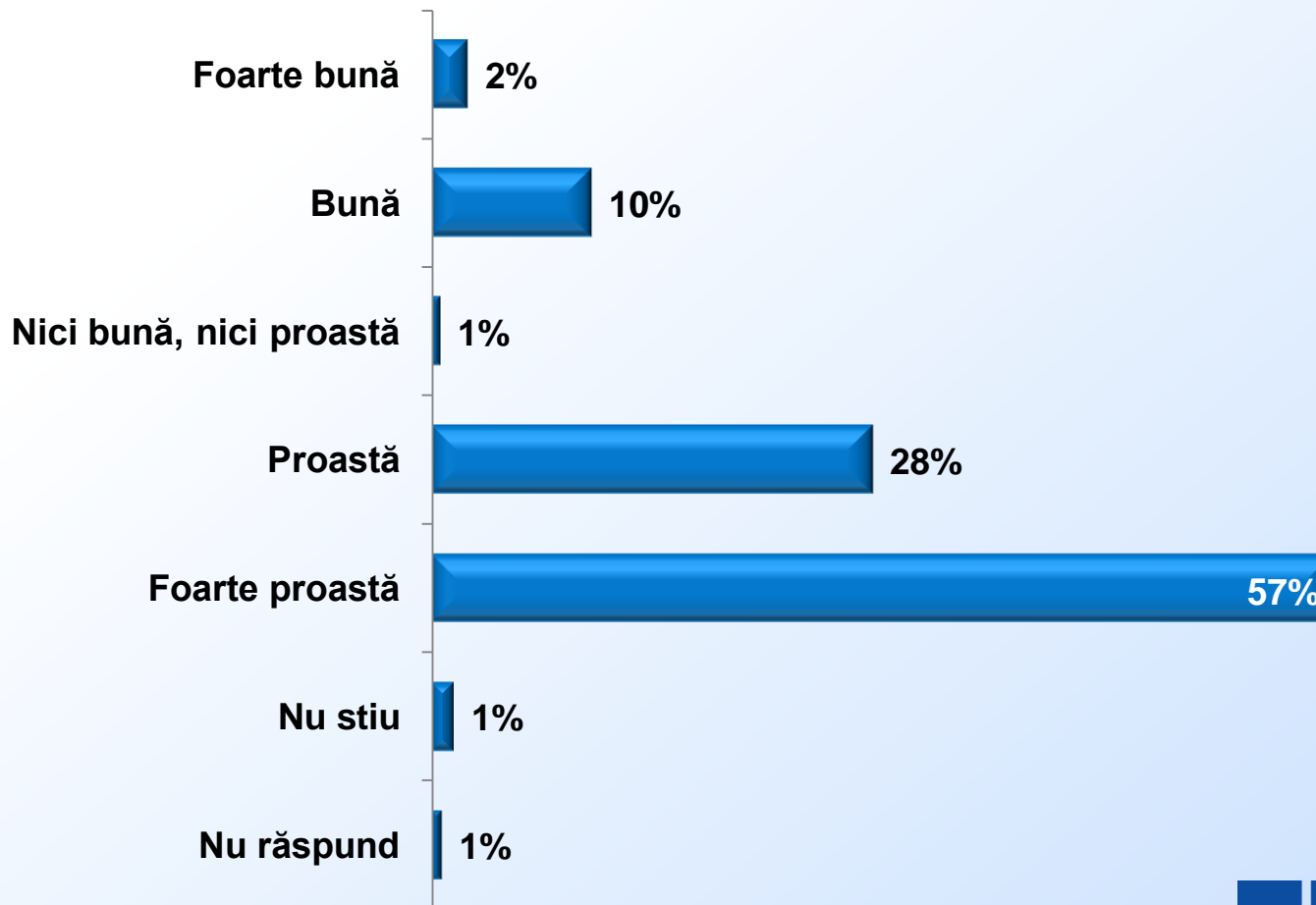
Ați auzit despre decizia Guvernului de a desființa 67 de spitale care nu îndeplinesc standardele sanitare și de siguranță?

Aprilie 2011



Ce părere aveți despre decizia Guvernului de a desființa aceste spitale?

Aprilie 2011



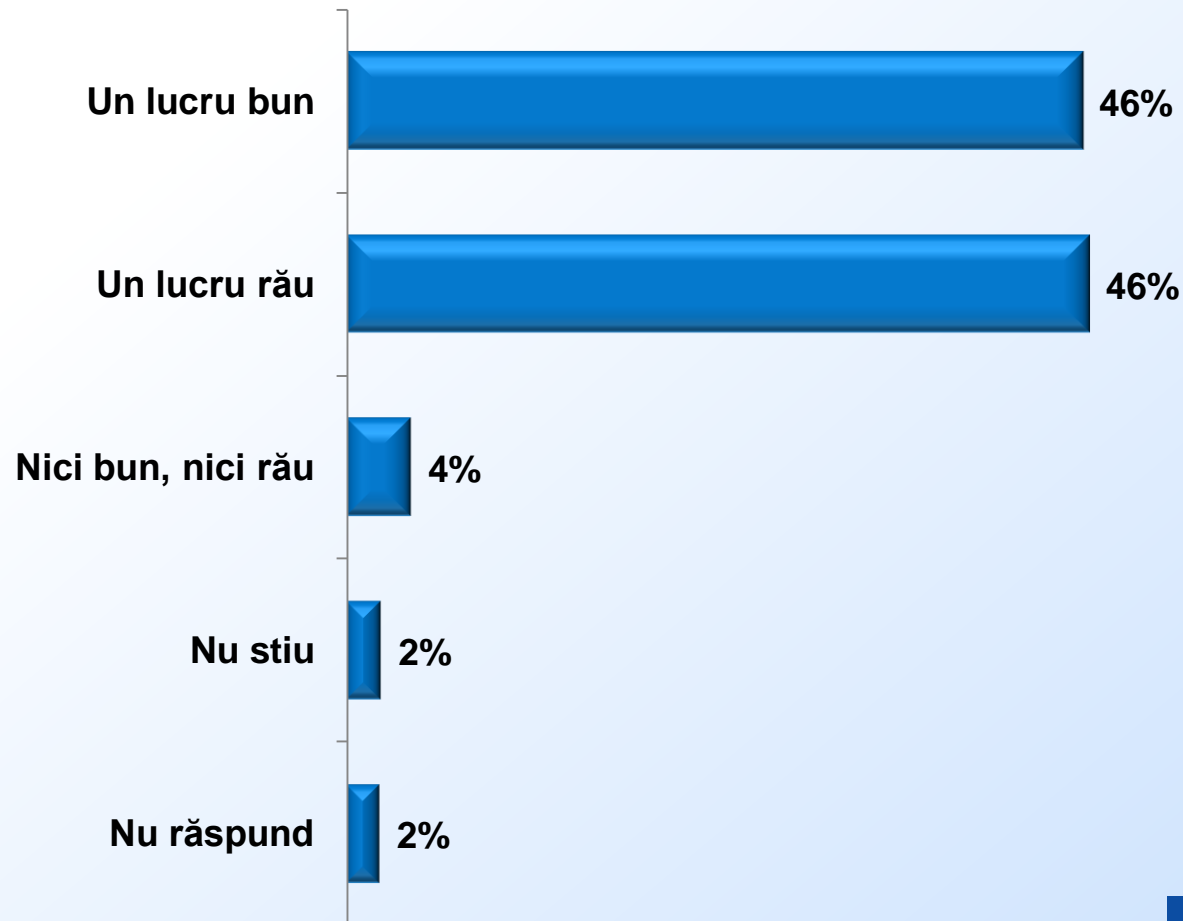
Credeți că desființarea acestor spitale este necesară?

Aprilie 2011



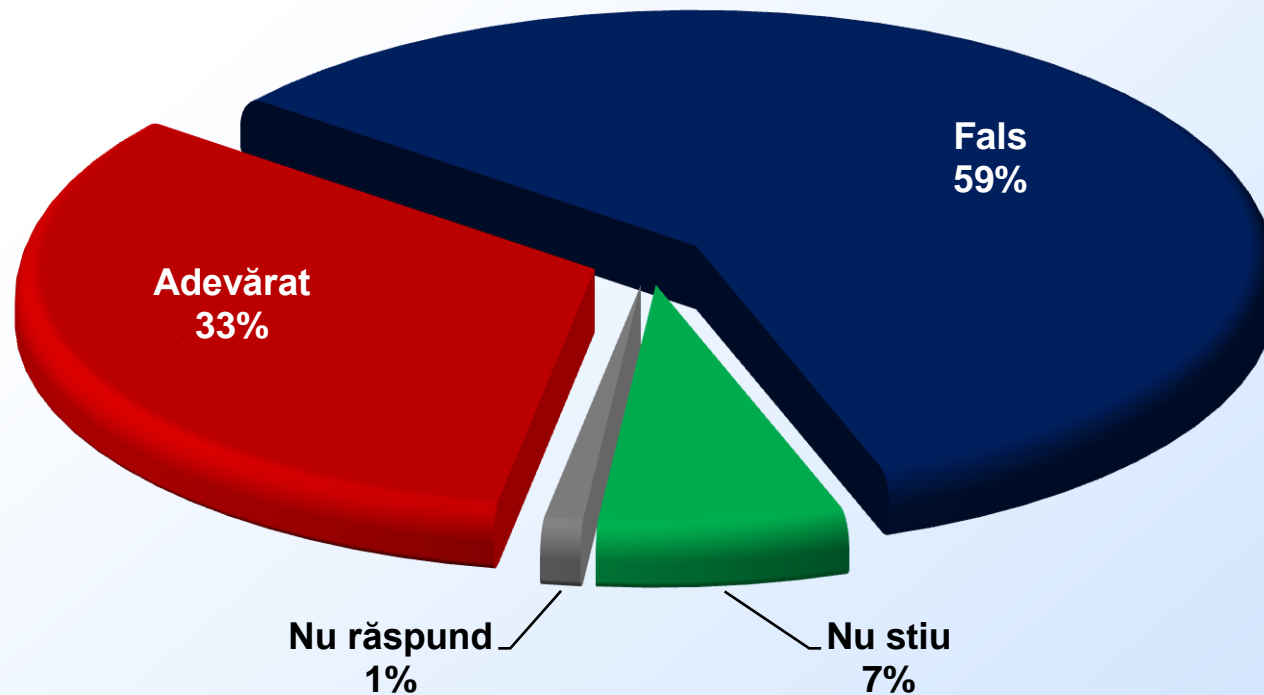
Guvernul susține că o parte din spitalele închise vor fi transformate în cămine de bătrâni. Considerați că acesta este un lucru bun sau rău?

Aprilie 2011



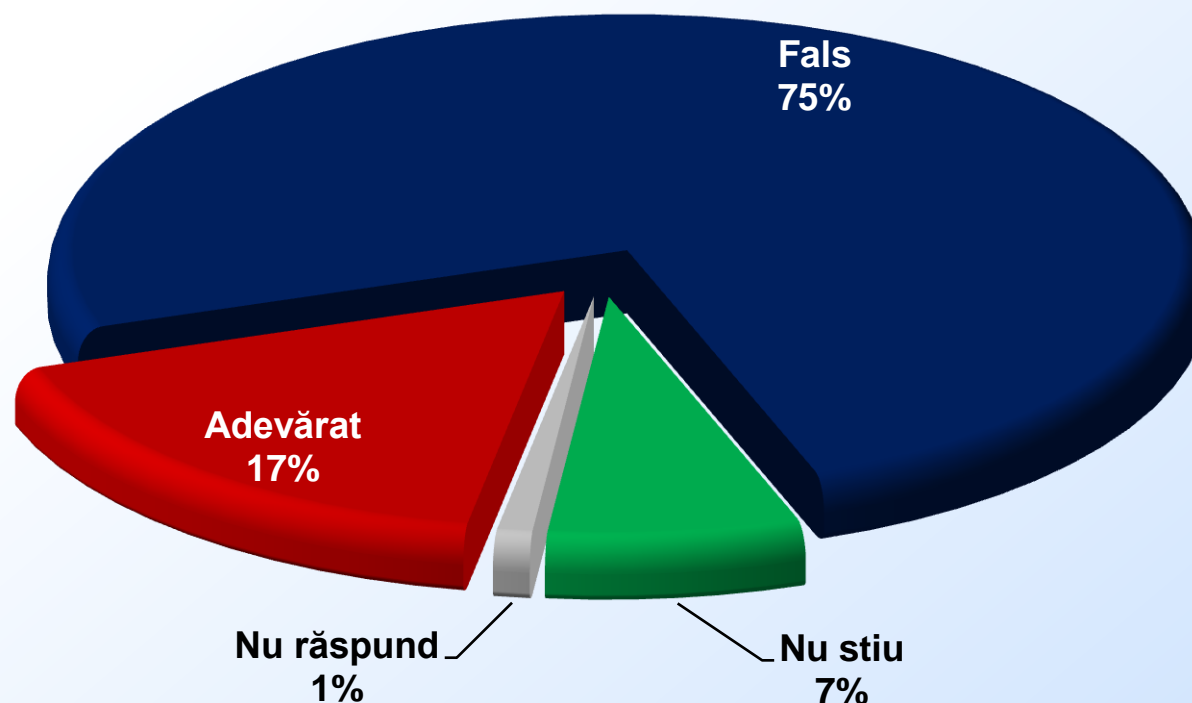
Considerați că următoarea afirmație este adevărată sau falsă: „Personalul medical din spitalele desființate va fi transferat în alte unități sanitare”?

Aprilie 2011



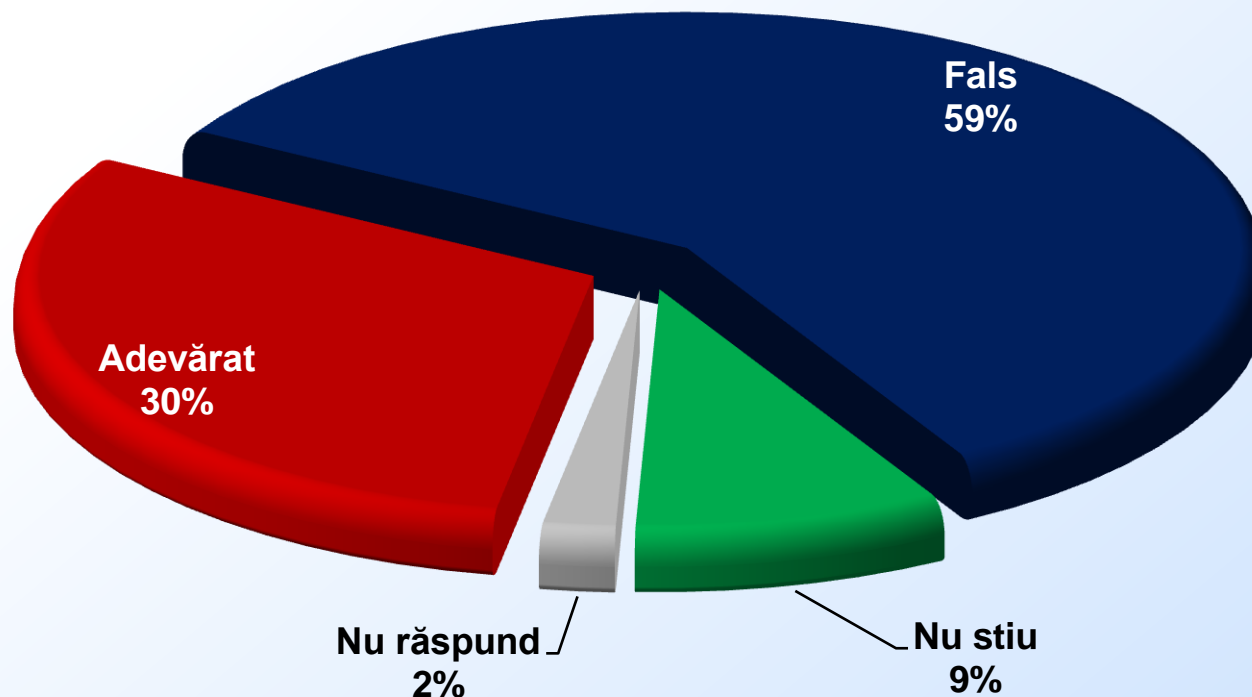
Considerați că următoarea afirmație este adevărată sau falsă: „Desființarea spitalelor s-a făcut într-un mod organizat, având grijă să nu fie afectată asistența sanitară din acea zonă”?

Aprilie 2011



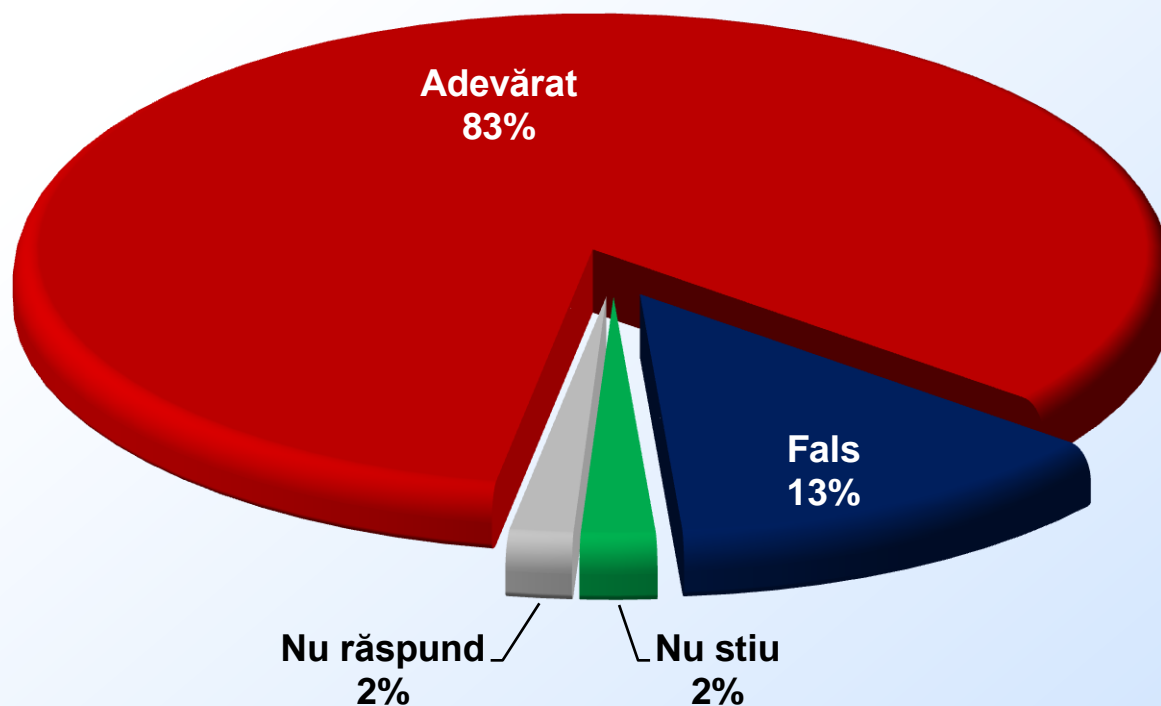
Considerați că următoarea afirmație este adevărată sau falsă: „Spitalele nu sunt de fapt desființate, ci comasate cu alte spitale din zonă”?

Aprilie 2011



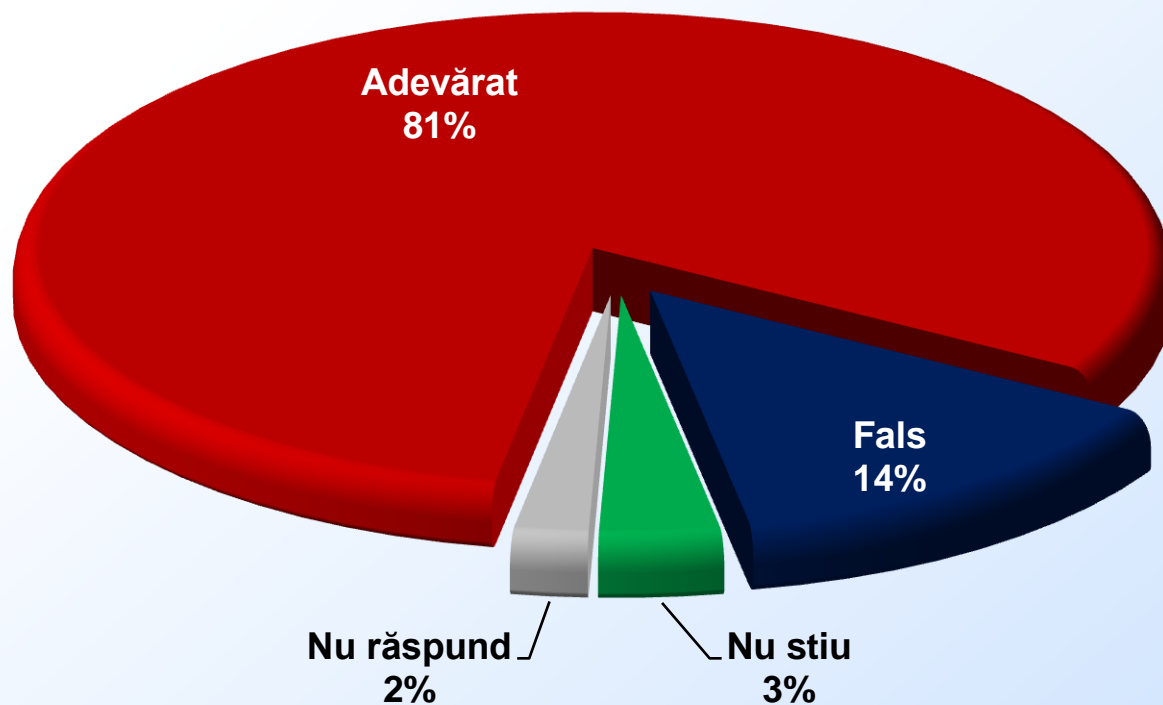
Considerați că următoarea afirmație este adevărată sau falsă: „Personalul medical din România este prost plătit”?

Aprilie 2011



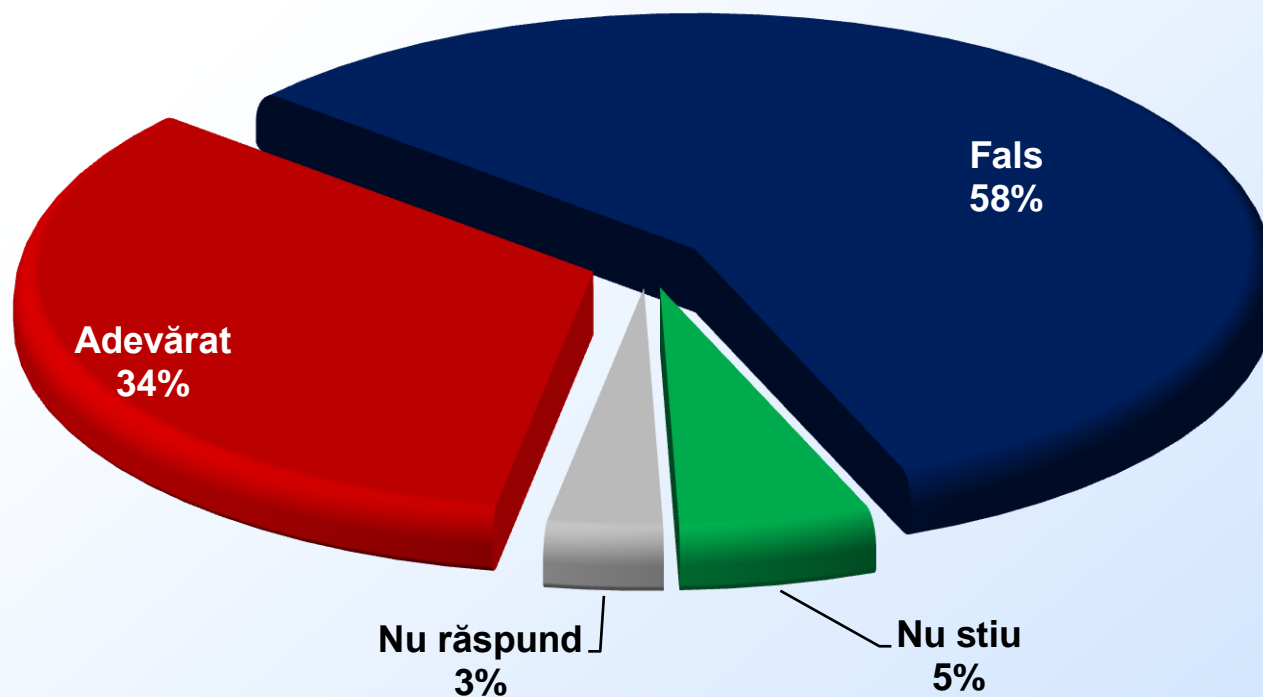
Considerați că următoarea afirmație este adevărată sau falsă: „Personalul medical din România este insuficient”?

Aprilie 2011



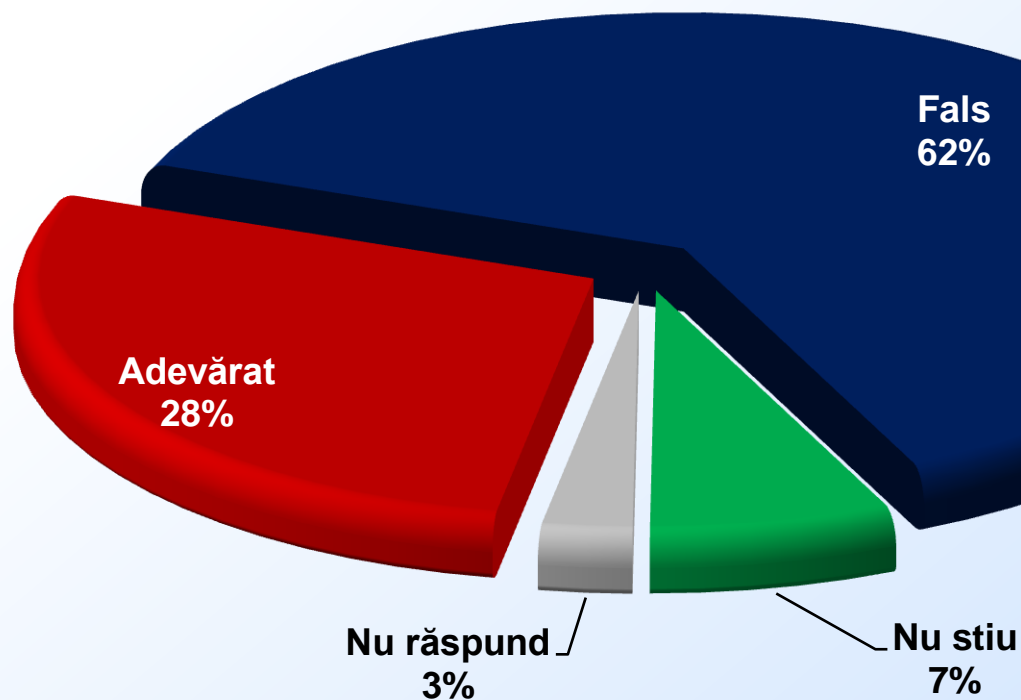
Considerați că următoarea afirmație este adevărată sau falsă: „Personalul medical din România este slab pregătit”?

Aprilie 2011



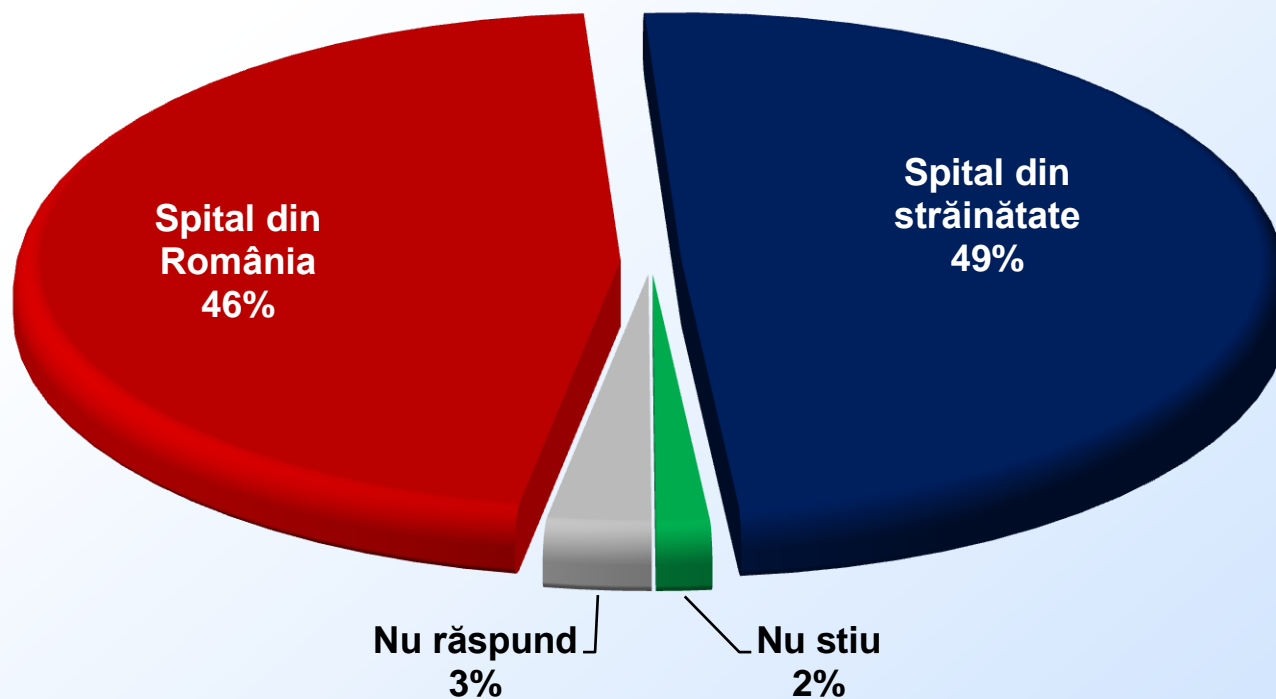
Considerați că următoarea afirmație este adevărată sau falsă: „Numărul de spitale din România este suficient de mare”?

Aprilie 2011



Dacă ați avea nevoie și banii nu ar fi o problemă, ați prefera să fiți pacientul unui spital din România sau al unuia din străinătate?

Aprilie 2011

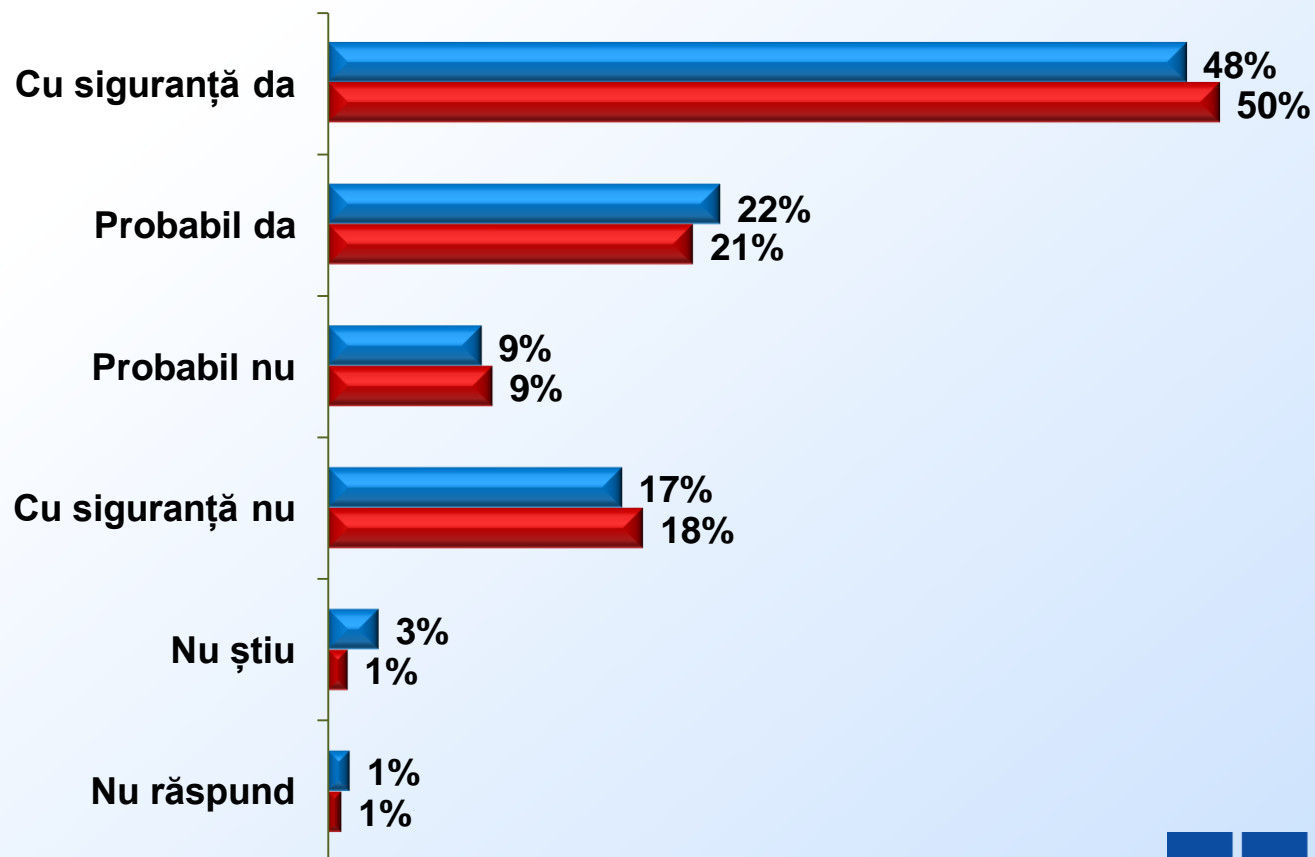


Percepții asupra calității serviciilor medicale și gradul de satisfacție

Dacă ați fi nemulțumit, ați apela la o autoritate pentru a reclama o problemă legată de sistemul sanitar?

apr. 2010

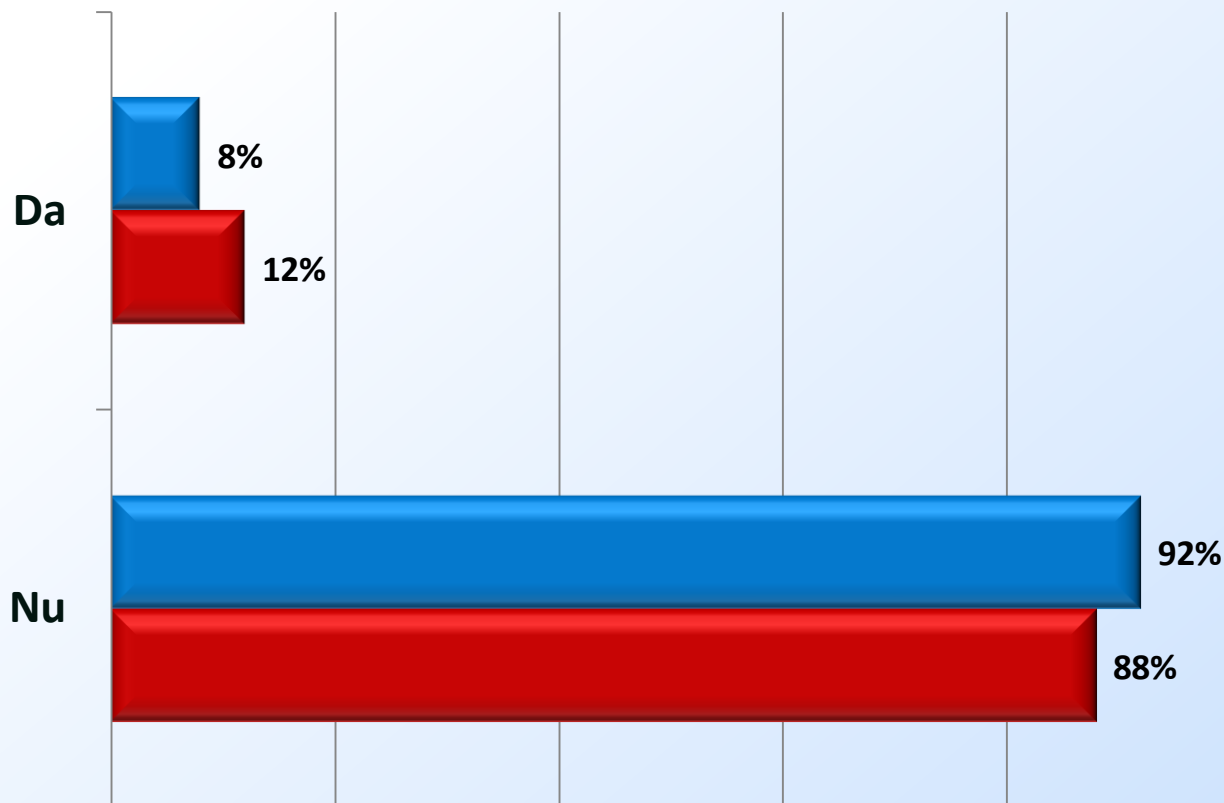
sep. 2010



Ați completat vreodată un chestionar de satisfacție a clientului într-un stabiliment medical?

apr. 2010

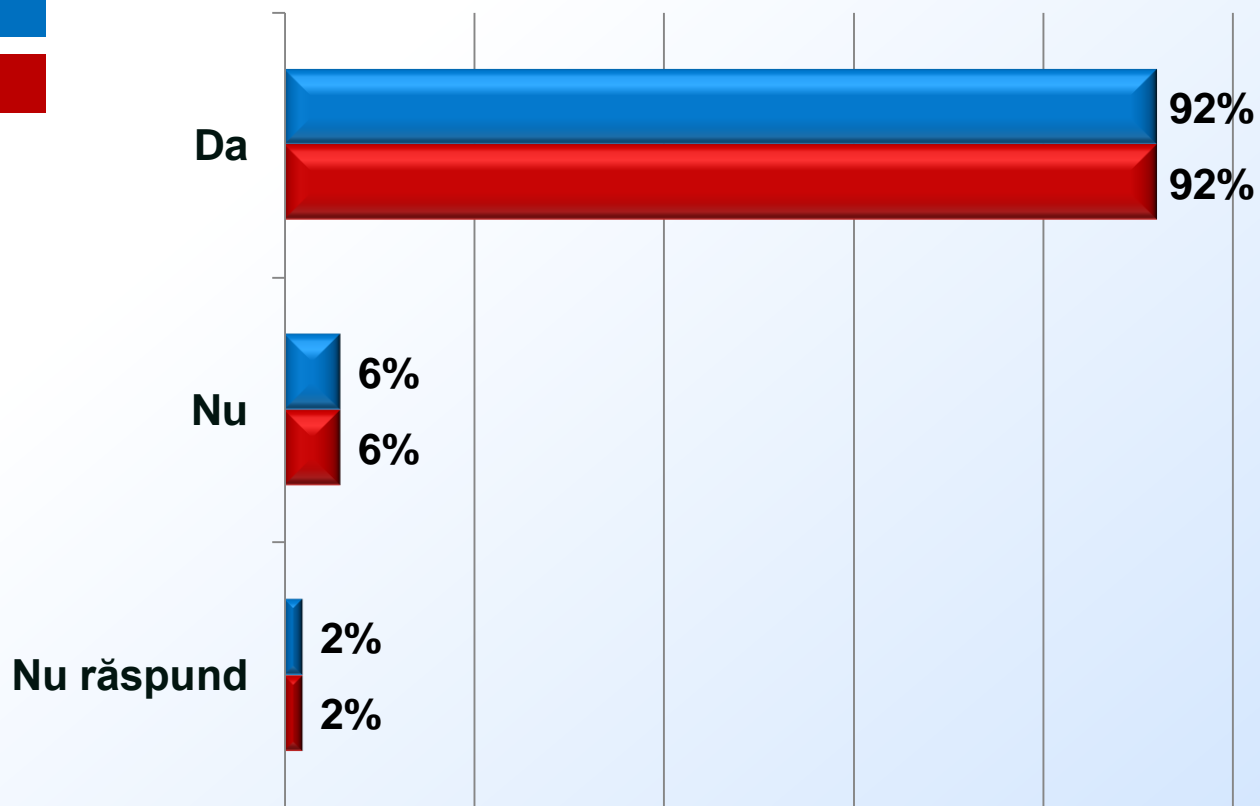
sep. 2010



Credeți că este necesară părerea clienților serviciilor de sănătate și a bolnavilor pentru evaluarea spitalelor, clinicilor sau laboratoarelor?

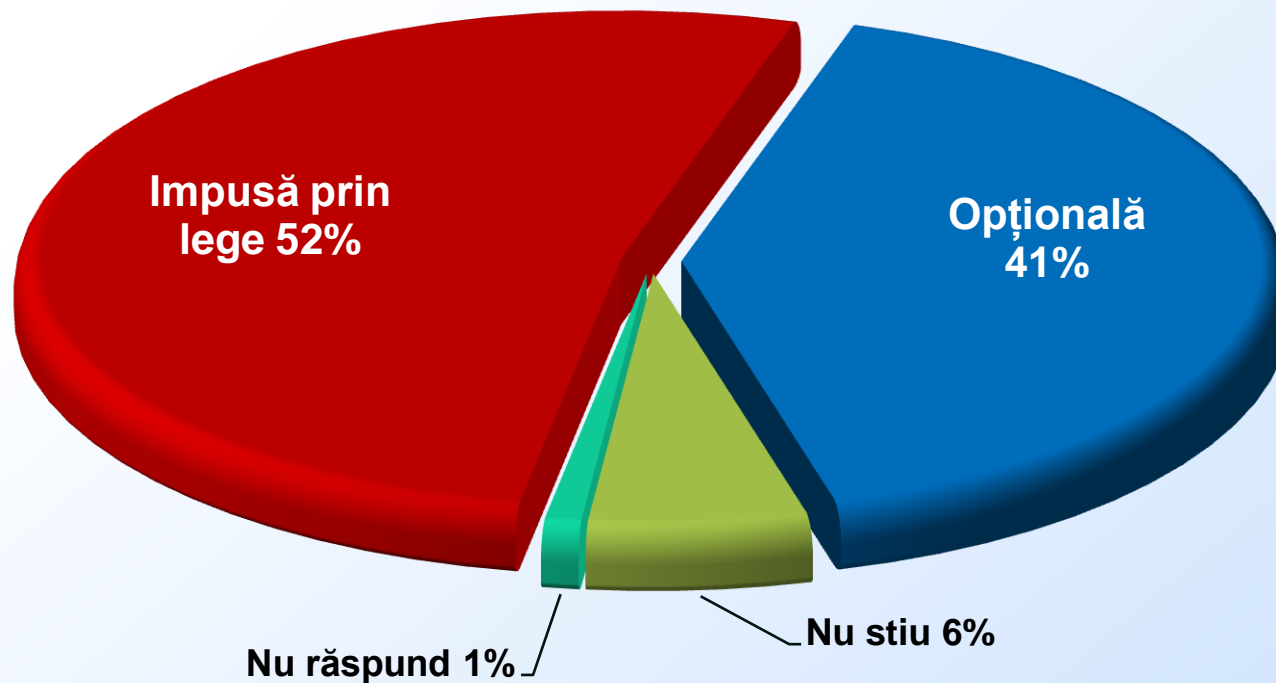
apr. 2010

sep. 2010



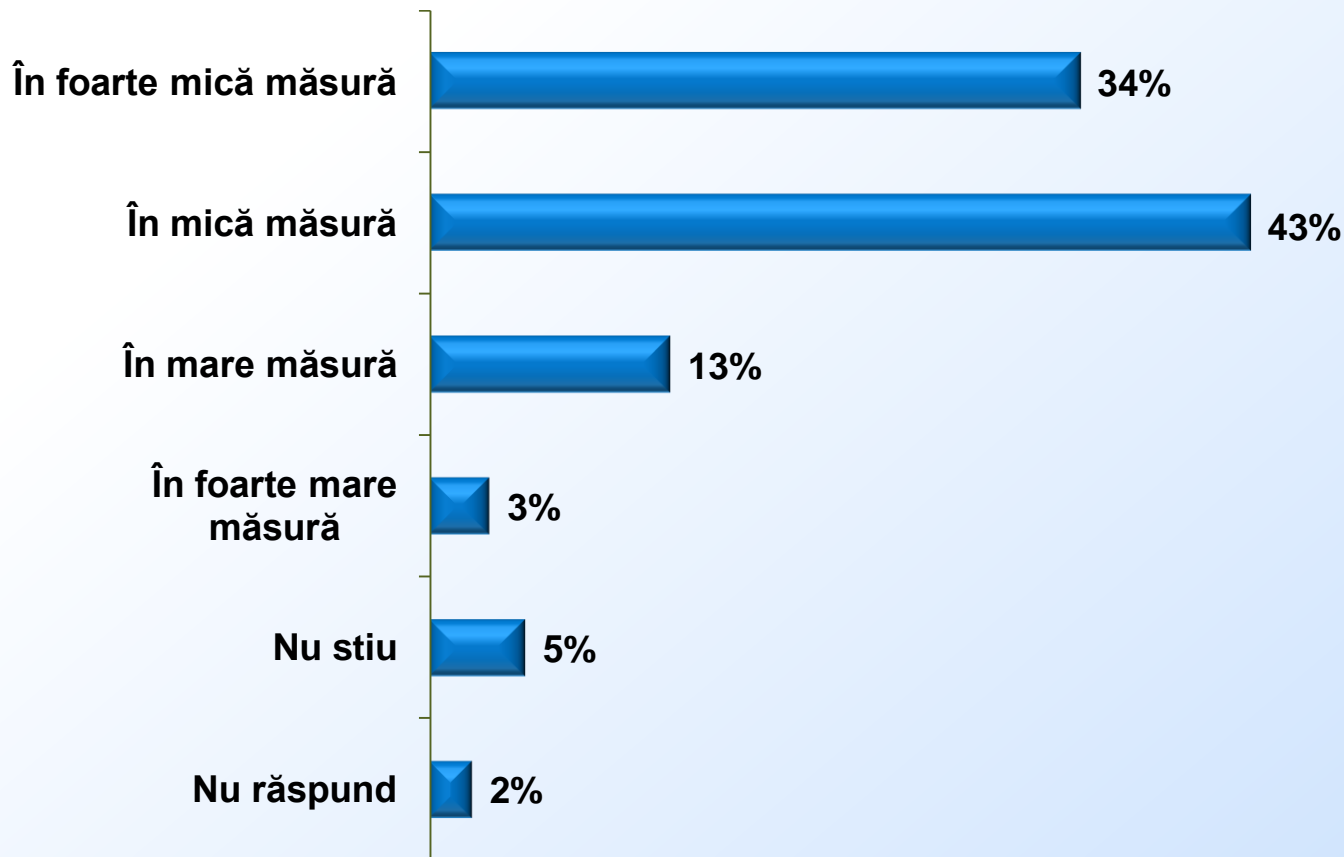
Credeți că evaluarea serviciilor de sănătate de către bolnavi ar trebui impusă prin lege sau lăsată la nivel opțional?

Septembrie 2010



În ce măsură sunteți mulțumit de raportul dintre suma pe care o plățiți din venitul dumneavoastră pentru asigurările de sănătate și calitatea serviciilor medicale din România?

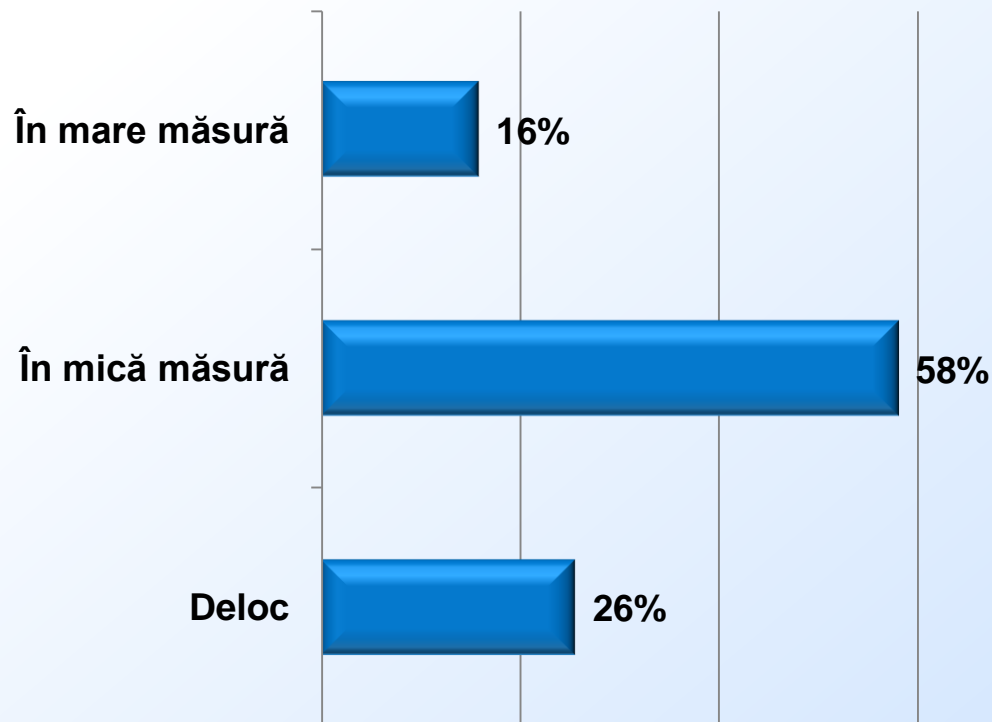
Septembrie 2010



Percepții asupra asigurărilor private de sănătate

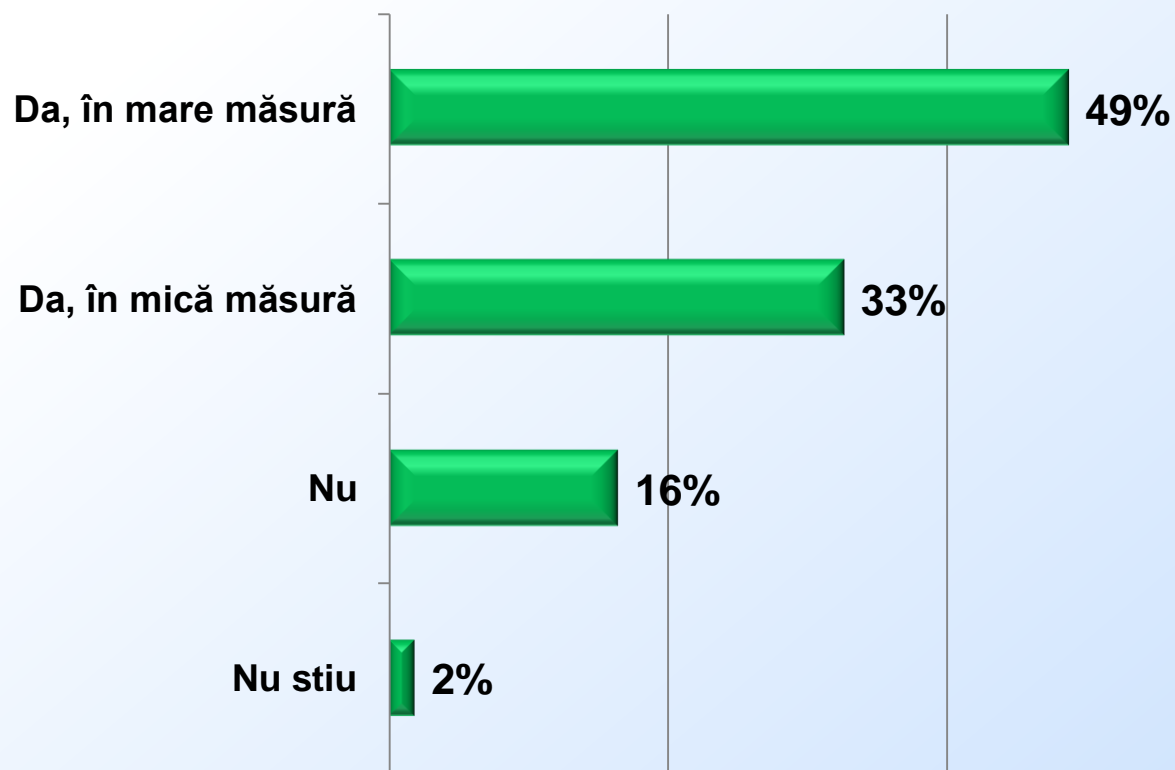
Având în vedere schimbările care au avut loc în anul 2010, în ce măsură credeți că vă puteți baza pe sistemul de sănătate de stat?

Februarie 2011



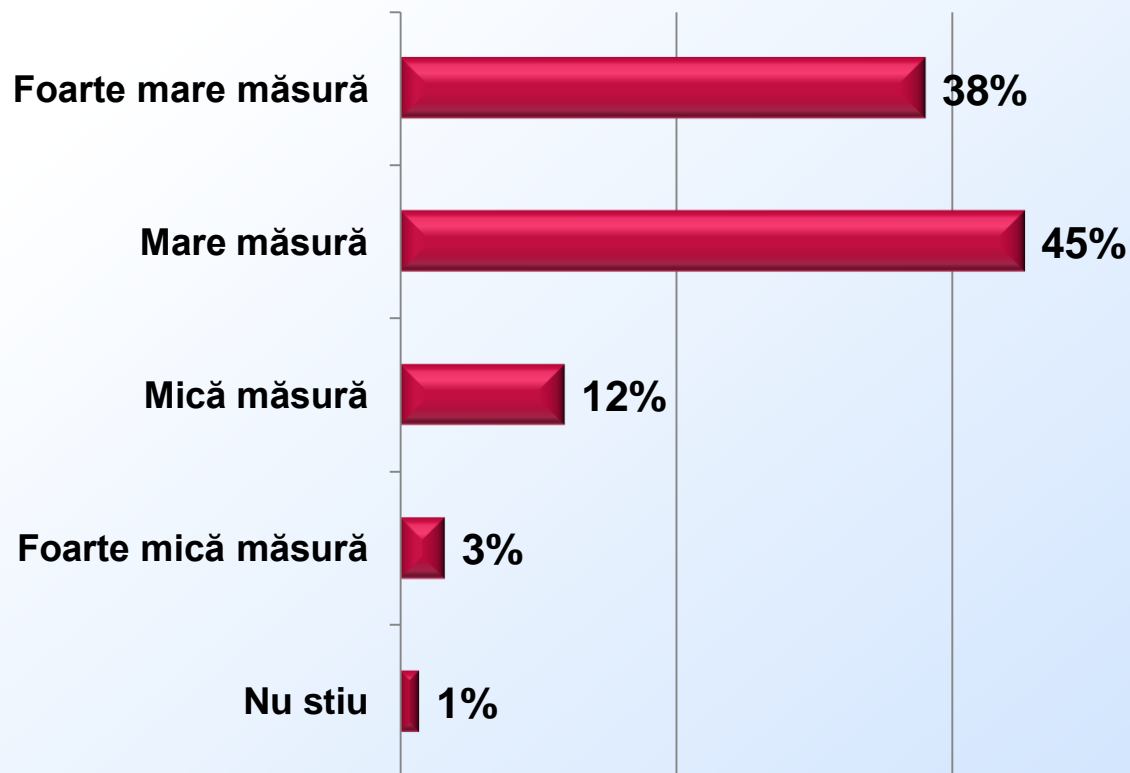
Credeți că apelarea la produsele oferite de societățile de asigurare în ceea ce privește pensiile și asigurările de sănătate reprezintă o soluție adecvată pentru sporirea siguranței dvs. financiare?

Februarie 2011



În ce măsură considerați că sunt necesare asigurările de sănătate (în afară de CAS)?

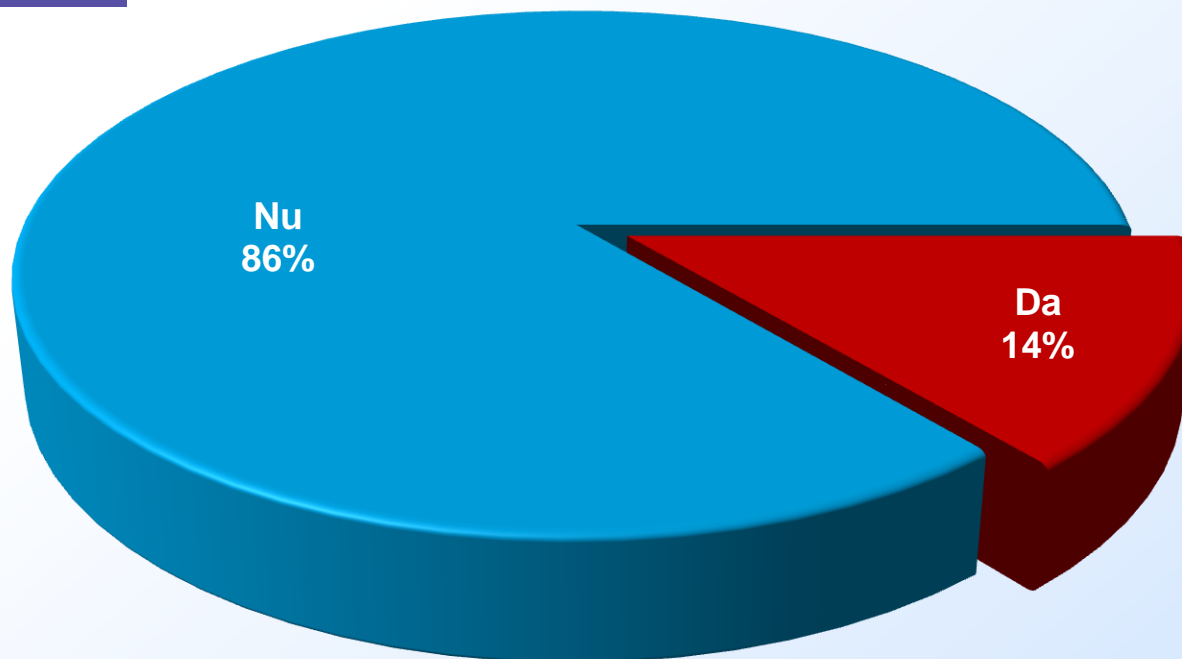
Februarie 2011



Ce tip de asigurare dețineți? Asigurare de sănătate (în afară de CAS)

Februarie 2011

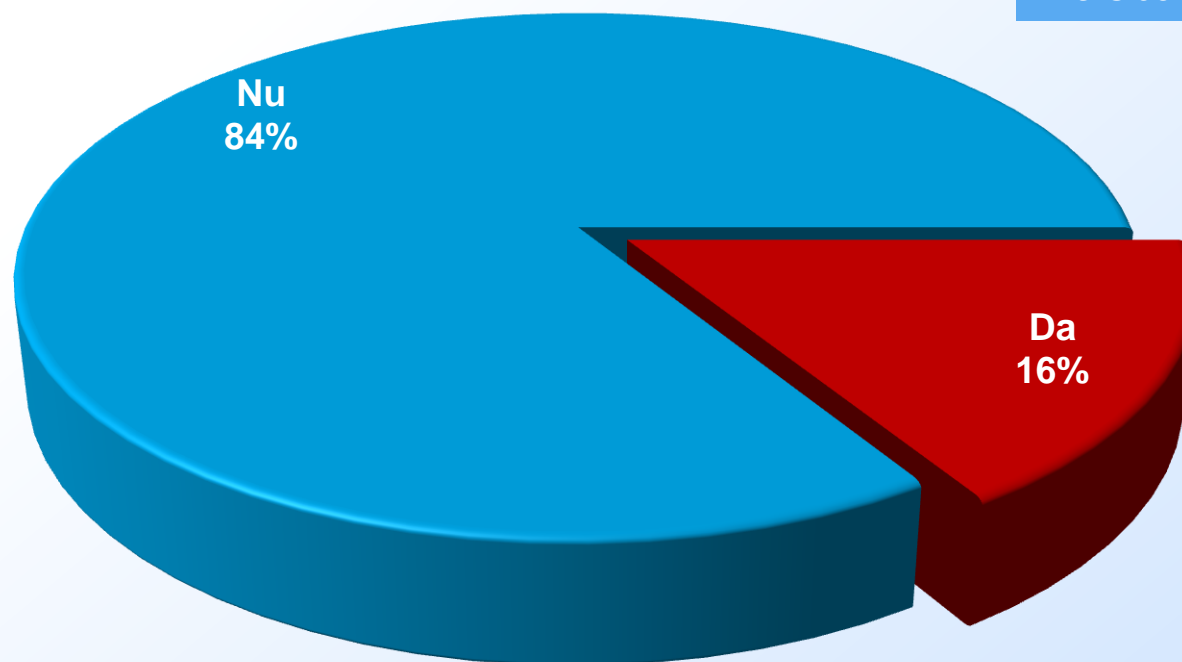
Întrebare filtrată



Intenționați să încheiați în următoarele 12 luni o asigurare de sănătate (în afară de CAS)?

Februarie 2011

Întrebare filtrată



IRES/CINE SUNTEM?

- Peste 40 de experți în cercetare socială, marketing, psihologie, comunicare, media, resurse umane
- 120 de operatori call center în România
- Peste 850 de operatori în România și Republica Moldova
 - 90 de stații call center
 - 2 săli focus grup
 - 10 săli de interviu
- sală de conferințe cu o capacitate de 80 de locuri
- studio mobil pentru realizare focus-grupuri în mediul rural și orașe mici
- tehnică de înregistrare audio-video performantă

IRES/DECLARAȚIE DE IDENTITATE

- ✓ Suntem un think tank independent
- ✓ Furnizăm o producție originală de idei, reflecție și consultanță
- ✓ Ne menținem autonomia intelectuală și nu ne asociem grupurilor de interese specifice
- ✓ Venim cu soluții și propunem politici publice
- ✓ Suntem o platformă pentru de schimb de idei și comunicare publică
- ✓ Urmărim animarea dezbaterii publice pe teme importante
- ✓ Suntem interesați de impactul public al ideilor și proiectarea viitorului

Vă mulțumesc pentru atenție!

Adriana DÎNCU
Director Cercetare

office@ires.com.ro