

Pitanja - specijalistička ambulanta		2017	2018	2017	2018	2017	2018
Karakteristike specijalističke službe		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan	
a) mogućnost telefonskog zakazivanja		23.7	12.4	22.4	21.5	53.9	66.1
b) vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda		6.3	9.1	16.5	25.8	77.2	65.2
v) ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje		2.6	7.7	15.6	56.9	81.9	35.4
g) dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda		1.6	64.6	23.4	35.4	75.4	0
d) vreme čekanja u čekalnici		5.3	11	10.5	26.6	84.2	62.5
đ) objašnjenje eventualnog kašnjenja termina pregleda		4.1	3	21.6	23.1	74.3	73.8
e) čistoća i podobnost čekaoznice		11.8	7.6	18.4	15.2	69.7	77.2
Dužina čekanja na pregled		2017	2018				
Primljen sam bez zakazivanja		11	18.8				
Zakazano mi je pre manje od 7 dana		20.5	17.2				
Zakazano mi je pre 7 - 15 dana		15.1	20.3				
Zakazano mi je pre 15 - 30 dana		39.7	21.9				
Zakazano mi je pre više od 30 dana		13.7	21.9				
Izjave o radu specijalističke službe		2017	2018	2017	2018		
		Da, slažem se		Ne slažem se			
a) lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda		69.2	76.2	29.5	23.8	1.3	0
b) lekar me je pažljivo saslušao		66.7	76.2	30.8	23.8	2.6	0
v) lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom		64.1	76.6	33.3	21.9	2.6	1.6
g) lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje		64.1	76.2	32.1	22.2	3.8	1.6
d) lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje		65.4	77.4	30.8	22.6	3.8	0
đ) osoblje je ljubazno i puno poštovanja		73.1	81	21.8	19	5.1	0
e) jasno sam razumeo plan svog lečenja		64.1	74.6	32.1	25.4	3.8	0
ž) posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima		62.8	69.4	30.8	30.6	6.4	0
z) postoji kutija/kniga za žalbe / primedbe		65.2	78.2	24.6	12.7	10.1	9.1
Naknada za pružene zdravstvene usluge		2017	2018				
Besplatno		70.5	77.3				
Platio sam participaciju		29.5	22.7				
Platio sam punu cenu		0	0				
Ukupno zadovoljstvo pruženom zdravstvenom zaštitom u ovoj službi		2017	2018	2017	2018	2017	2018
		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan	
		3.9	6	16.7	13.4	79.5	80.6

