

АНКЕТА

**для оценки качества условий и удовлетворенности обслуживанием в
медицинской организации в амбулаторных условиях**

Наименование медицинского учреждения:

Общество с ограниченной ответственностью «Медицинская клиника «ДоктороФ»,
ОГРН 1238600006446, ИНН 8602311110, КПП 860201001, адрес места нахождения:
628412, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, г.
Сургут, ул. Энгельса, зд. 12, лицензия на осуществление медицинской деятельности №
Л041-01350-86/01062076 от 15.02.2024, предоставленная Департаментом
здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры

Анкетирование проводится анонимно.

1. Возраст пациента

- ☐ до 18 лет
- ☐ 18–24 года
- ☐ 25–34 года
- ☐ 35–44 года
- ☐ 45–59 лет
- ☐ 60 лет и старше

2. Пол

- ☐ Мужской
- ☐ Женский

3. Социальная категория

- ☐ Работающий
- ☐ Работающий пенсионер
- ☐ Неработающий
- ☐ Учащийся / студент
- ☐ Инвалид
- ☐ Безработный
- ☐ Домохозяйка
- ☐ Другое

4. На каких условиях Вы получали медицинские услуги?

- ☐ Платно
- ☐ За счет ДМС

5. Как Вы узнали о медицинской организации?

- ☐ По рекомендации
- ☐ Из рекламы
- ☐ Через интернет
- ☐ Через страховую компанию / ДМС
- ☐ Другое

6. Как Вы записались на прием к врачу?

- ☐ По телефону
- ☐ При личном обращении
- ☐ Через интернет
- ☐ Записал лечащий врач
- ☐ Другое

7. Насколько доступной, полной и понятной для Вас была информация о клинике, врачах, услугах, стоимости и графике работы?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не могу оценить

8. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- ☐ Да
- ☐ Нет

9. Врач принял Вас во время, установленное по записи?

- ☐ Да, вовремя
- ☐ С задержкой до 15 минут
- ☐ С задержкой 16–30 минут
- ☐ С задержкой более 30 минут

10. Насколько комфортными были условия ожидания приема: наличие свободных мест, туалета, питьевой воды, чистота и другие условия?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Затрудняюсь ответить

11. Насколько удобна навигация внутри клиники: указатели, поиск кабинетов и необходимых помещений?

- ☐ Полностью удобна
- ☐ Скорее удобна
- ☐ Скорее неудобна
- ☐ Неудобна
- ☐ Не могу оценить

12. Если для Вас актуальны специальные условия доступности, насколько удобно организовано получение услуг в клинике?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не применимо

13. Как Вы оцениваете общение с администратором / регистратором, его доброжелательность, вежливость и заинтересованность?

- ☐ С вниманием и участием
- ☐ Доброжелательно
- ☐ Удовлетворительно
- ☐ С безразличием
- ☐ С раздражением или грубостью

14. Если Вы взаимодействовали с сотрудниками клиники дистанционно — по телефону, через сайт или мессенджеры, — насколько Вы удовлетворены качеством и вежливостью общения?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не взаимодействовал(а)

15. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащего врача?

- ☐ С вниманием и участием
- ☐ Доброжелательно
- ☐ Удовлетворительно
- ☐ С безразличием
- ☐ С раздражением или грубостью

16. Удовлетворены ли Вы качеством организации врачебного приема?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Затрудняюсь ответить

17. Насколько ясны Вам рекомендации врача, цель назначенных исследований или процедур?

- ☐ Полностью ясны
- ☐ В основном ясны
- ☐ Ясны частично
- ☐ Не ясны
- ☐ Не применимо

18. Насколько Вы в целом удовлетворены условиями оказания медицинских услуг в клинике?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию своим друзьям и родственникам?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да
- ☐ Скорее нет
- ☐ Нет

20. Готовы ли Вы оставить комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и медицинских работников после посещения?

- ☐ Готов(а)
- ☐ Пока не готов(а)
- ☐ Не готов(а)