

Всемирная Организация Здравоохранения

**Исследование Проявления Отзывчивости в
Системе Здравоохранения**

Раздел Отзывчивость (D)

ОСНОВНЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ДАННОМУ ИССЛЕДОВАНИЮ

♦ Мы будем признательны Вам за участие, в качестве одного из 5 000 респондентов, в исследовании о работе системы здравоохранения в Кыргызстане. Предоставленная Вами информация внесет вклад в работу Организации Объединенных Наций в области здравоохранения.

♦ Предлагаем Вам ответить на вопросы данной анкеты. Вся информация, предоставленная Вами о себе или своей семье будет являться конфиденциальной.

♦ Если эта анкета не была направлена на ваше имя, то человек, отвечающий на вопросы анкеты должен быть 18-ти лет или старше, чей день рождения самый ближайший к сегодняшней дате.

♦ При заполнении анкеты иногда Вы будете пропускать некоторые вопросы. В этих случаях Вы увидите стрелку с примечанием к какому вопросу следует переходить далее, например:

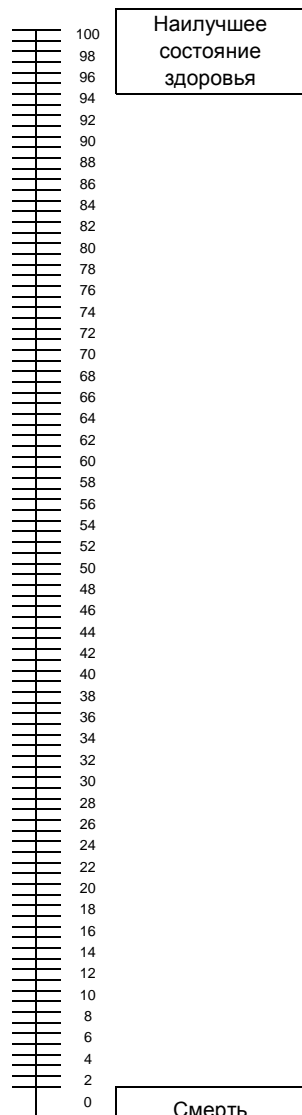
- ☒ Да ➔ Переходите к Вопросу 1
- ☐ Нет

♦ Если Вы пожелаете узнать больше об этом исследовании, пожалуйста звоните: СИАР-Бишкек, (312) 210925, 213308 или г-жа Л. Бандиб, Всемирная Организация Здравоохранения: + 41 22 791 38 40

Пожалуйста, заполняя предложенную анкету, обведите кружком букву, соответствующую Вашему мнению.

В ЦЕЛОМ О ЗДОРОВЬЕ

1. Как Вы оцените свое состояние здоровья на сегодняшний день?
 - A. Очень хорошее
 - B. Хорошее
 - C. Удовлетворительное
 - D. Плохое
 - E. Очень плохое
2. Принимая во внимание различные аспекты своего здоровья на сегодняшний день, указанного Вами выше, пожалуйста, укажите стрелкой занимаемую Вами степень на данной шкале.



Службы Здравоохранения

3. За последние 12 месяцев получали ли Вы какую-либо медицинскую помощь? (Включая посещения местных врачей даже по незначительному поводу. В случае, если Вы сами врач, врачебная помощь себе не учитывается)
 - A. Да
 - B. Нет → Переходите к Вопросу 50
4. За последние 12 месяцев получали ли Вы какую-либо врачебную помощь в амбулатории или на дому? (Амбулаторным медицинским учреждением считается кабинет врача, поликлиника или отделение амбулаторного лечения стационара - любое место вне вашего дома, где Вас не оставили на ночь.)
 - A. Да
 - B. Нет → Переходите к Вопросу 35
5. За последние 12 месяцев, где наиболее часто Вам оказывали медицинскую помощь, в учреждении здравоохранения или дома?
 - A. В основном в учреждении здравоохранения
 - B. В основном вызывал врача на дом
 - C. Равно как то, так и другое
6. Когда Вы последний раз были у врача или посетили медицинское учреждение? Это было ...
 - A. 30 дней назад
 - B. 3 месяца назад
 - C. 6 месяцев назад
 - D. От 6 до 12 месяцев назад
 - E. Не помню
7. Пожалуйста, укажите название медицинского учреждения, например, Оксфордская поликлиника. Укажите имя и фамилию врача, если у медучреждения нет другого названия.

Название:

8. Указанное Вами медучреждение в вопросе 7, является ли местом, куда обычно Вы обращаетесь?
- A.** Да
B. Нет
C. Не приемлемо
9. За последние 12 месяцев, когда Вы нуждались в медицинской помощи, как часто Вы ее получали незамедлительно?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
10. За последние 12 месяцев, как долго Вам приходилось ждать медицинской помощи, начиная со времени ее необходимости до времени ее получения? Укажите время ожидания в одном из вариантов, приведенных ниже
- _____ минут
_____ часов
_____ дней
_____ недель
_____ месяцев
11. За последние 12 месяцев нуждались ли Вы в каких-либо лабораторных тестах или анализах? Например, анализы крови, сканирования или рентген.
- A.** Да
B. Нет → Переходите к Вопросу 13
12. Как долго Вам приходилось ждать результатов лабораторных тестов или анализов?
- A.** Получил в тот же день
B. 1-2 дня
C. 3-5 дней
D. 6-10 дней
E. Более 10 дней (укажите) _____
13. Как бы Вы оценили оказание Вам скорой медицинской помощи в медучреждениях за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
14. За последние 12 месяцев, когда Вы обращались за медицинской помощью, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал, относились к Вам уважительно?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
15. За последние 12 месяцев, как часто регистраторы или секретари в приемной медучреждений относились к Вам уважительно?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
16. За последние 12 месяцев, как часто при проведении осмотров и лечения уважалась Ваша приватность, т.е. никто не мог вам помешать?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
17. Как бы Вы оценили оказанное Вам лечение в медицинских учреждениях и проявленное уважение к Вам с их стороны за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
18. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал внимательно Вас выслушали?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда

19. Как часто за последние 12 месяцев врачи, медсестры или другой медицинский персонал объясняли Вам доступным языком Ваши проблемы?

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда

20. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал давали Вам возможность задать вопросы относительно лечения или проблем вашего здоровья?

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда

21. Как Вы оцените отношение к Вам медицинского персонала за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

22. За последние 12 месяцев, принимались какие-либо решения о вашем лечении, когда вы обращались за медицинской помощью (например, назначение лекарств) или проведении анализов?

~ Да
~ Нет ➔ Переходите к Вопросу 24

23. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал вовлекали Вас, учитывая Ваше желание, принимать участие в решениях о проведении лечения или анализов?

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда

24. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал спрашивали

Вашего разрешения перед тем, как начать лечение или проведение анализов?

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда

25. Как Вы оцените свое участие в принятии решений, относительно Вашего здоровья или лечения, за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

26. За последние 12 месяцев, как часто беседы с вашим врачом, медсестрой или другим медицинским персоналом проходили приватно, так, чтобы никто не мог услышать вашу беседу?

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда

27. За последние 12 месяцев, как часто ваш врач, медсестра или другой медицинский персонал сохраняли конфиденциальность Вашей личной информации? Это значит, что никто не мог узнать о Вашем состоянии здоровья.

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда
- E. Не знаю

28. Как Вы оцените сохранение конфиденциальной информации о Вас медицинским учреждением за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

29. За последние 12 месяцев, были ли у Вас проблемы с обращением к врачу, медсестре или другому медицинскому персоналу, устраивающих Вас?

- A. Без проблем
- B. С небольшим затруднением
- C. С трудом
- D. Сложно
- E. Крайне сложно

30. За последние 12 месяцев были ли у Вас проблемы при обращении в медучреждения, в которые Вы ранее не обращались?

- A. Без проблем
- B. С небольшим затруднением
- C. С трудом
- D. Сложно
- E. Крайне сложно
- F. Не применимо - никогда не пытался

31. Как бы Вы оценили возможности выбора медперсонала или медучреждения за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

32. Вспоминая медицинские учреждения, посещенные Вами за последние 12 месяцев, как бы Вы оценили общие условия, например, площадь, места для ожидания, проветриваемость помещения?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо
- F. Не применимо – вызывал на дом

33. Вспоминая медицинские учреждения, посещенные Вами за последние 12 месяцев, как бы Вы оценили чистоту этих помещений?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

F. Не применимо - вызывал на дом

34. Как бы Вы оценили качество состояния медучреждений, например, площадь, проветриваемость и чистоту помещения, за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо
- F. Не применимо – вызывал на дом

Стационарные Медицинские Учреждения

35. Приходилось ли Вам за последние 12 месяцев оставаться на ночь в больнице?

- A. Да
- B. Нет → Переходите к Вопросу 50

36. Как называется медицинское учреждение, где Вы оставались на ночь в последний раз? _

37. Получили ли Вы незамедлительную медицинскую помощь в этом учреждении?

- A. Да
- B. Нет

38. Во время Вашего пребывания в больнице, как часто Вам оказывали незамедлительную медицинскую помощь, когда Вы в ней нуждались?

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда

39. Как бы Вы оценили получение незамедлительной медицинской помощи в больнице за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

40. Как бы Вы оценили оказание Вам достойного лечения больнице за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
41. Как Вы оцените, насколько хорошо медицинский персонал обращался с Вами во время Вашего пребывания в больнице за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
42. Как бы Вы оценили свое участие в принятии решений, относительно Вашего здоровья или лечения во время пребывания в больнице за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
43. За последние 12 месяцев, как бы Вы оценили сохранение конфиденциальной информации о Вас больницей?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
44. Как бы Вы оценили, возможность выбора больницы за последние 12 месяцев? Вы сказали бы ...
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
45. Как бы Вы оценили условия медучреждений, которое Вы посетили за последние 12 месяцев, например, площадь, чистота, места для ожидания, проветриваемость помещения?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
46. За последние 12 месяцев, во время пребывания в больнице, сталкивались ли Вы с трудностями посещения Вас родными и друзьями, которые заботились о Вас (приносили любимую еду, средства личной гигиены и т.п.)?
- A.** Без проблем
B. С небольшим затруднением
C. С трудом
D. Сложно
E. Крайне сложно
47. Во время пребывания в больнице, за последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с трудностями получить разрешение на соблюдение своих религиозных обычаев или обрядов?
- A.** Без проблем
B. С небольшим затруднением
C. С трудом
D. Сложно
E. Крайне сложно
48. Как бы Вы оцените возможность общения с родными, друзьями, а также соблюдение своей общественной и/или религиозной деятельности во время своего пребывания в больнице за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
49. Пожалуйста, отметьте галочкой ответы "да" или "нет", на все относящиеся вопросы. За последние 12 месяцев, Вам оказывали неудовлетворительное лечение в медучреждениях вашей страны из-за Вашей (Вашего):

Да	Нет	
~	~	Национальность
~	~	Социальное положение
~	~	Отсутствие частного страхового полиса
~	~	Раса
~	~	Пол
~	~	Языковая принадлежность
~	~	Религиозные убеждения
~	~	Политические/другие взгляды
~	~	Состояние здоровья
~	~	Отсутствие денег или состояния
~	~	Другое
(укажите) _____		

50. За последние 12 месяцев случалось ли так, что Вы нуждались в медицинской помощи, но не могли ее получить из-за отсутствия финансовых средств?

- A.** Да
B. Нет

51. Пожалуйста, прочитайте карточки, данные ниже. В них указаны характеристики, описывающие способы, которые медицинские учреждения используют для оказывают помощи людям. На Ваш взгляд, какие из них наиболее и наименее важные, принимая во внимание всю систему здравоохранения в Вашей стране.

ДОСТОИНСТВО

- ♦ уважительное отношение
- ♦ приватность проведения медицинских исследований

выбору

КОНФИДЕЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

- ♦ конфиденциально хранить медицинскую историю болезни
- ♦ вести беседу с медработниками таким образом, чтобы посторонние люди не могли подслушать Вашу беседу

НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ

- ♦ приемлемое расстояние и время на поездку от Вашего дома до медучреждения
- ♦ получение скорой помощи в критических ситуациях
- ♦ наименьшее время на регистрацию, консультацию и быстрое получение анализов
- ♦ не долгое ожидание для несрочной

ВЫБОР

- ♦ возможность выбора врача, медсестры или другой медперсонала
- ♦ возможность получения медицинских услуг в учреждении здравоохранения по своему

операции

ПРАВО НА САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

- ♦ быть вовлеченным в принятие решений проведения собственного лечения
- ♦ Ваше разрешение врачам на проведение лечения или анализов

УСЛОВИЯ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

- ♦ достаточно просторная и проветриваемая комната ожидания
- ♦ чистые условия (включая чистые туалеты)

здоровое и съедобное питание

СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

- ♦ обеспечение продуктами питания и подарками от родственников
- ♦ свобода религиозных убеждений

ОБЩЕНИЕ

- ♦ врач выслушивает Вас очень внимательно
- ♦ объясняет врач Вам все доступно
- ♦ у Вас есть время задать вопросы

НАИБОЛЕЕ
ВАЖНАЯ _____

НАИМЕНЕЕ
ВАЖНАЯ _____

О ВАС

52. Возраст _____ лет
53. Пол
 А. мужской
 В. женский
54. Вы родились в Кыргызстане?
 А. Да
 В. Нет
 С. Не знаю
55. Ваши родители родились в Кыргызстане?
 А. Да
 В. Нет
 С. Не знаю
56. Сколько лет, в целом, Вы затратили на образование (включая начальную школу, среднюю школу, средне специальное высшее образование)
 _____ лет
57. Доход семейный ежемесячный/чистый:
 А. менее 700 сом
 В. 701-900 сом
 С. 901-2000 сом
 D. 2001-4000 сом
 E. свыше 4001 сом
 F. не знаю/отказ
58. Ниже приведен перечень различных учреждений здравоохранения, где Вы можете получить медицинскую помощь. Пожалуйста, укажите количество посещений в каждый из них за последние 30 дней.

Кол-во Посещений

_____ Терапевт
 _____ Дантист
 _____ Узкие специалисты
 _____ Физиотерапевт

_____ Мануальный терапевт
 _____ Представитель нетрадиционной медицины
 _____ Поликлиника (главным образом функционирующая самостоятельно со штатом медсестер)
 _____ Амбулаторное лечение
 _____ Стационарное лечение
 _____ Аптека (где Вы обсуждали свое здоровье, не покупая лекарств)
 _____ Медицинская помощь на дому
 Другое (уточните) _____
 ~ Не знаю

59. Существуют ли какие-либо общественные или частные страховые фонды здравоохранения покрывающие Ваши затраты на посещения докторов или других учреждений амбулаторного лечения?
 А. Да
 В. Нет
 С. Не знаю
60. Существуют ли какие-либо общественные или частные страховые фонды, оплачивающие затраты стационарного лечения?
 А. Да
 В. Нет
 С. Не знаю

РАССМОТРИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ СИТУАЦИИ

61. У Мэри серьезные проблемы со здоровьем и она знает, что скоро умрет. Каждый раз посещая врача, она спрашивает его о лечении, и насколько ухудшилось ее состояние. Она хочет спланировать свои дела и устроить семью до своей кончины. Но доктор всегда утверждает, что ситуация под контролем и, что он знает что делает.

Как Вы оцените ситуацию с Мэри, относительно ее вовлечения в принятие решений о ее лечении?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

62. У Ксавьера язва желудка и его направили к хирургу. Врач сказал ему, что операция может быть сделана через 3 месяца, из-за большой очереди. Теперь же, он приходит к врачу только при острых болях и вынужден записываться на прием за две недели.

Как бы Вы оценили ситуацию Ксавьера, относительно оказания незамедлительной помощи со стороны медицинского персонала?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

63. Ромэро болен туберкулезом и ему нужно посещать врача в центре первой помощи ежемесячно, чтобы получить новый рецепт. Он живет в деревне в 8 км от медицинского центра, и ему приходится каждый раз идти пешком. Иногда, когда он приходит в больницу, и узнает, что врача нет, ему приходится возвращаться домой без лекарств и приходиться на следующий день. Однажды ночью он закашлял кровью и появилась сильная одышка. Родные повезли Ромэро в больницу на телеге, занятой у соседа.

Как Вы оцените ситуацию с Ромэро, относительно оказания незамедлительной

помощи со стороны медицинского персонала?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

64. Сара регулярно посещает своего врача из-за боли в спине. Она обсуждала со своим врачом альтернативные варианты лечения такие как специальные упражнения для спины, иглоукалывание, йога и изменение образа жизни. Но врач верит только в лекарства. Всякий раз при усилении боли, врач повышает дозу приема лекарства. Несмотря на побочные действия такие как сонливость, тошнота и головная боль, которые есть у Сары, он не рассматривает другие методы.

Как Вы оцените ситуацию с Сарой, относительно вовлечения ее в принятие решений об ее лечении?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

65. Недавно Генри поставили диагноз - диабет. Первый раз, когда он пошел в поликлинику, ему сделали анализы крови. Обследовали зрение и провели другие тесты. Медсестра подробно объяснила ему каждую процедуру и спросила его согласия для дальнейших обследований.

Как Вы оцениваете ситуацию с Генри, относительно вовлечения его в принятие решений об его лечении?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

66. Боб несколько месяцев назад сломал руку и сделал рентгеновские снимки. Сначала врачи сообщили ему о переломах и объяснили, что собираются предпринять. Затем Боба отправили проходить другие

осмотры и анализы по всей больнице, не объяснив зачем. Хотя он спрашивал у врачей, что происходит, они его просто игнорировали, отвечая, что они заняты.

Как Вы оцените ситуацию Боба, относительно вовлечения его в принятие решений об его лечении?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

67. Кофи в прошлом году перенес операцию на сердце. Сейчас у него все в порядке и он продолжает лечиться. Он живет за городом и раз в три месяца ему приходится приезжать к своему врачу. Однажды ночью, у него появилась боль в груди и он вызвал скорую помощь, которая доставила его в больницу через 30 минут.

Как бы Вы оценили ситуацию с Кофи, относительно оказания незамедлительной помощи со стороны медицинского персонала?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

68. Дилек испытывает затруднения с дыханием и почти каждую неделю у нее случаются приступы одышки. Она живет через дорогу с больницей. При приступе она может получить скорую медицинскую помощь в течение 5 минут. В течение 10 минут в комнате первой помощи ей делают укол, облегчающий ее недомогание,

Как бы Вы оценили ситуацию Дилек, относительно оказания незамедлительной помощи со стороны медицинского персонала?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

69. Джону поставили диагноз – ВИЧ-инфекция. В больнице, куда он обычно обращается, врач внимателен. Он

удилил много времени обсуждению психологической поддержки и медицинской помощи, которая нужна Джону. Хотя врач посоветовал Джону начать принимать лечение, он спорил Джона, что хочет делать.

Как Вы оценили ситуацию Джона, относительно вовлечения его в принятие решений о его лечении?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

70. Габриеля мучает давняя боль в груди. Обычно он ходит в местную поликлинику для проверки. Как-то из-за сильной боли в груди его пришлось срочно госпитализировать. Как только его доставили врачи в больницу, врачи быстро провели необходимый осмотр и сделали анализ крови, не спросив его согласия так как были обеспокоены его состоянием.

Как Вы оценили ситуацию с Габриелем, относительно вовлечения его в принятие решений о его лечении?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

71. У Айтора в течение многих лет мучила боль в спине. Местная поликлиника обычно заполнена пациентами и он вынужден каждый раз ожидать около 3-х часов, чтобы попасть на прием к врачу. Иногда он уходит, так и не попав на прием к врачу. Его направили пройти специальные тесты и ему пришлось ждать 6 недель, чтобы сделать их так как этот больничный аппарат был занят.

Как бы Вы оценили ситуацию Айтора, относительно оказания ему незамедлительной помощи со стороны медицинского персонала?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

72. Как-то вечером Стан упал с лестницы и сломал ногу. Его отвезли на частной машине в районную поликлинику в 10 милях (15 км) от места происшествия. Ему около часа пришлось ждать хирурга, а операцию сделали только на следующий день.

Как бы Вы оценили ситуацию со Станом, относительно оказания ему незамедлительной помощи со стороны медицинского персонала?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

73. Тара быстро устает и не может ничего делать. Два месяца тому назад она родила девочку. Врач сказал, что это может быть послеродовой депрессией. После обсуждения с ней ее состояния, он предложил попробовать антидепрессанты или, если она пожелает, обратиться к психотерапевту.

Как бы Вы оценили ситуацию с Тарой, относительно вовлечения ее в принятие решений о лечении?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

74. У Нилз больные почки и он посещает больницу каждый месяц для обследования. Он лечится у своего постоянного врача в заранее назначенное время и за 15 минут доезжает на автобусе до поликлиники. В течение прошедших 6 месяцев он дважды звонил своему врачу за срочным советом о лекарствах и сразу же получал нужную информацию.

Как бы Вы оценили ситуацию общения врача с Нилз?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо