

# 世界卫生组织 健康和卫生系统反应 性调查

## 反应性部分-2

**2000 年 10 月**

## 调查说明

1. 本次调查共在中国选择 5,000 人作为调查对象,你作为调查对象之一,我们非常感谢你的参与和合作,你所提供的信息将有助于联合国正在进行的汇编您国家卫生系统的工作;
2. 我们将请你回答调查表所列的全部内容。在你的回答中,有涉及你及你家人的信息我们都将负责保密;
3. 如果调查表没有直接送到你手中,替代回答者的年龄必须在 18 岁以上,其生日必须非常接近当前日期。
4. 在回答过程中,你需要跳跃回答一些问题,如果有这种情况发生,请注意箭头指示,箭头会指向你应该回答的问题。如:  
☐ 是→转向问题 1 若回答“是”,则转向问题 1  
  
☐ 不是
5. 如果你想了解关于此调查的详细内容,请致电山东医科大学,电话 0531-2942142

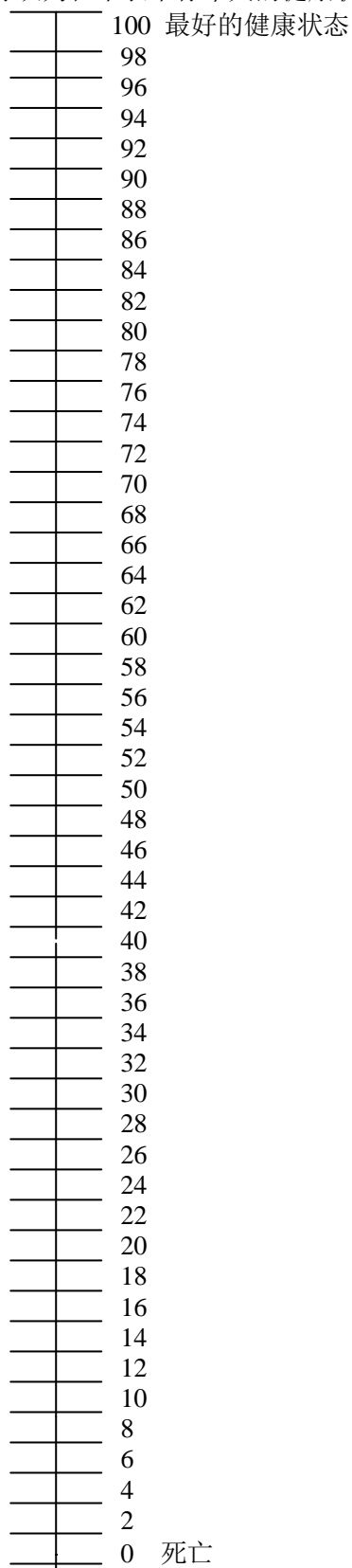
注意：在你认为符合的答案前打√（每个问题只选一项）

### 健康状况调查

1. 你认为今天你的健康状况怎样？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 很差

2. 根据你对第 1 个问题的回答，你认为在下表中你今天的健康状况应处在哪个位置，请用箭头在相应位置注明。



3. 在过去 1 年中你是否去医院看过病？（包括找私人医生看病，如果你本身是医生，你对自己的治疗不包括在内）  
1) 是            2) 否→转向第 50 个问题
4. 在过去 1 年中，你是否得到过任何门诊服务或医生到家中为你看过病？  
1) 是            2) 否→转向第 35 个问题
5. 过去 1 年中，你所获得的卫生服务是否大部分从卫生机构（医院或私人诊所）中得到的，或者是医生上门服务？  
1) 大部分在卫生机构获得    2) 大部分是医生到家中提供服务  
3) 从两者获得的卫生服务差不多
6. 你最近一次去医院或个体医生看病是什么时候？  
1) 1 个月前    2) 3 个月前    3) 6 个月前    4) 6 个月和 12 个月之间    5) 记不清了
7. 请写出你去看病的医院名称：  
名称：\_\_\_\_\_
8. 你是否经常去你在问题 7 中写出的医院看病？  
1) 是    2) 否    3) 不一定
9. 在过去 1 年中，当你想去看病时，经常能及时获得你想得到的卫生服务吗？  
1) 总是    2) 经常    3) 有时    4) 从没有
10. 在过去 1 年中，从去看病到得到诊治，你一般一次需要多长时间？请写出具体时间。  
1) \_\_\_\_\_ 分钟  
2) \_\_\_\_\_ 小时  
3) \_\_\_\_\_ 天  
4) \_\_\_\_\_ 星期  
5) \_\_\_\_\_ 月
11. 在过去 1 年中，你是否需要任何实验室化验或检查？如血常规化验，X 线胸部透视等。  
1) 是            2) 否→转向问题 13
12. 一般来说，如果你需要做实验室化验或检查，通常需要多长时间才能得到？  
1) 看病当天就能得到  
2) 1-2 天  
3) 3-5 天  
4) 6-10 天  
5) 超过 10 天（具体说明时间）\_\_\_\_\_
13. 总的来讲，在过去 1 年的看病经历中，对于是否能迅速获得卫生服务的情况，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差
14. 在过去 1 年中，当你去看病时，在治疗过程中，你经常能得到医生、护士或其它人员的尊重吗？  
1) 总能得到尊重    2) 经常    3) 有时    4) 从不
15. 在过去 1 年中，医院的一般工作人员，如传达员或普通职工经常尊重你吗？  
1) 总能得到尊重    2) 经常    3) 有时    4) 从不

16. 在过去 1 年中, 当你需要做身体检查或治疗时, 你的隐私经常得到尊重吗?  
1) 总能得到尊重      2) 经常      3) 有时      4) 从不
17. 在过去 1 年中, 总的来讲, 在你看病过程中, 对于你的尊严得到尊重的问题, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
18. 在过去 1 年中, 医生、护士或其它卫生工作者经常认真倾听你的意见吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
19. 在过去 1 年中, 医生、护士或其它卫生工作者经常用你能够理解的方式向你解释病情吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
20. 在过去 1 年中, 医生、护士或其它卫生工作者经常给你机会, 询问有关的健康问题或治疗方案吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
21. 在过去 1 年中, 总的来讲, 对于医生和你之间的交流, 你是如何评价的?  
1) 很好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 很差
22. 在过去 1 年中, 当你去看病时, 是否参与决定任何关于你的治疗或检查方案?  
1) 是      2) 否→转向问题 24
23. 在过去 1 年中, 医生、护士或其它卫生工作者在决定你的护理、治疗或检查时, 经常和你商量吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
24. 在过去 1 年中, 医生、护士或其它卫生工作者在进行治疗或检查前, 经常征求你的同意吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
25. 在过去 1 年中, 总的来讲, 对于你参与决定关于你的治疗或护理方案, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
26. 在过去 1 年中, 你经常和你的医生、护士或其它卫生工作者私下交谈, 而没有让别人听到吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
27. 在过去 1 年中, 你的医生、护士或其它卫生工作者经常对你的个人信息保密, 也就是说, 不随便告诉别人有关你健康状况的资料吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
28. 在过去 1 年中, 总的来讲, 对于你的卫生服务信息得到保密的情况, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
29. 在过去 1 年中, 你认为在得到你满意的卫生服务提供者(医生、护士或其它卫生工作者)上是否存在问题?  
1) 没有问题      2) 很少有问题      3) 一般      4) 严重的问题      5) 非常严重的问题
30. 在过去 1 年中, 在你选择利用其它卫生服务, 而不是过去经常利用的服务方面是否存在问题?  
1) 没有问题      2) 很少有问题      3) 一般      4) 严重的问题

5) 非常严重的问题      6) 从来没有尝试过

31. 在过去 1 年中, 在选择医生或卫生服务方面, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
32. 回忆你过去 1 年经常去看病的医院或其它地方, 你认为它的候诊室的环境怎样? 如空间大小, 座位是否舒适, 空气是否新鲜。  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
33. 回忆你过去 1 年经常去看病的医院或其它地方, 你认为环境是否清洁卫生?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
34. 在过去 1 年中, 你对你经常去看病的医院或其它地方的环境卫生状况总的评价怎样?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 很差

### 住院情况调查

35. 在过去 1 年中, 你是否住院?  
1) 是      2) 否→转向问题 50
36. 你最近一次住院的医院名称?  
名称: \_\_\_\_\_
37. 你是否很快得到了你想得到的住院服务?  
1) 是      2) 否
38. 在你住院期间, 你的要求经常很快得到医生或护士的注意吗?  
1) 总是      2) 经常      3) 有时      4) 从不
39. 在过去 1 年中, 你认为你的要求得到医院迅速反应的情况怎样?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
40. 过去 1 年, 在住院治疗时, 对于你的尊严获得尊重的情况, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
41. 过去 1 年, 在住院期间, 对于你和医生之间的交流情况, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
42. 过去 1 年, 在住院期间, 对于你的治疗或护理方案的讨论, 你是如何评价你参与情况的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
43. 在过去 1 年中, 关于医院对你住院信息的保密情况, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
44. 在过去 1 年中, 对于能够得到你所选择的医院, 你是如何评价的?  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
45. 在过去 1 年中, 你是如何评价你所住院的医院环境的? 如空间大小, 新鲜空气, 清洁卫生等等。  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
46. 在过去 1 年中, 当你住院时, 你要求你的家人或朋友对你的个人生活给予照顾, 如带一

些你喜爱的食品等，在这方面和医院是否存在问题（如必须得到医院允许等等）？

1) 没有问题 2) 很少有问题 3) 一般 4) 有严重的问题 5) 非常严重的问题

47. 在住院期间，如果你想进行一些宗教活动，在这方面和医院是否存在问题（如必须得到医院允许等等）？

1) 没有问题 2) 很少有问题 3) 一般 4) 有严重的问题 5) 非常严重的问题

48. 在你住院期间，你认为在允许你和你的家人，朋友进行交流和继续从事一些社会性或宗教活动方面，医院做的怎样？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

49. 请对下列问题选择“是”或“否”。

在过去 1 年中，你是否因下列问题而在看病过程中得到不好的待遇：

1) 国籍的不同 ① 是 ② 否

2) 社会地位的差异 ① 是 ② 否

3) 缺乏私人保险 ① 是 ② 否

4) 民族的差异 ① 是 ② 否

5) 肤色的差异 ① 是 ② 否

6) 性别的差异 ① 是 ② 否

7) 语言的差异 ① 是 ② 否

8) 地区的差异 ① 是 ② 否

9) 政治信仰的差异 ① 是 ② 否

10) 健康状况的差异 ① 是 ② 否

11) 贫富的差异 ① 是 ② 否

12) 其它（请注明）\_\_\_\_\_

50. 在过去 1 年中，你是否有因无力负担医疗费用而不去看病的情况？

1) 是 2) 否

51. 阅读以下卡片。卡片主要从是否尊重病人和在治疗过程中是否以病人为中心等不同方面，对我们国家卫生保健服务作了描述，认真考虑卡片所描述的内容，并结合整个卫生服务系统，你认为什么是最重要的？什么是最不重要的？

#### 尊严

1. 在治疗过程中能得到尊重；
2. 在进行身体检查时其隐私权能得到尊重；

#### 自主权

1. 能参与关于你的治疗、护理方案的讨论；
2. 在开始治疗或检查之前，医生会征求你的同意。

#### 信息的保密性

1. 医院能保密你的医疗记录；
2. 你和卫生服务提供者之间的对话，不会让你不愿意知道的其他人获得。

#### 环境

1. 候诊室有足够的空间，床位舒适，空气清新；
2. 环境清洁卫生（包括厕所）；
3. 医院能够提供卫生可以食用的食物。

#### 选择权

1. 有权选择医生、护士或其它人为你提供卫生服务；
2. 有权选择你想去的另一所医院看病。

#### 社会的支持

1. 病人亲属能向病人提供食品和其它礼物；
2. 有进行宗教活动的自由。

迅速的反应或注意

1. 家庭与卫生机构的距离适中；
2. 对于急诊，能迅速得到治疗；
3. 候诊时间短，能很快得到检查和诊治；
4. 非急症的外科手术等候时间短。

交流

1. 医生能认真倾听你的意见；
2. 医生能够向你解释病情，并且你能够理解；
3. 你有时间向医生询问一些问题。

你认为最重要的是： \_\_\_\_\_

最不重要的是： \_\_\_\_\_

个人信息

52. 年龄： \_\_\_\_\_岁；

53. 性别： 1) 男          2) 女

54. 你是否在中国出生？          1) 是          2) 否

55. 你父母是否在中国出生？ 1) 是          2) 否

56. 你接受正规教育的时间是多少年（包括小学，中学，大学和专业技术学校教育）：  
\_\_\_\_\_ 年

57. 您的家庭收入范围是（净收入）：

- 1) 少于 500 元；
- 2) 500-1500 元；
- 3) 1500-3500 元；
- 4) 3500-6000 元；
- 5) 6000 元及以上；
- 6) 不知道

58. 下面列出了你可获得卫生服务的不同机构，请说明在过去 1 个月内你去这些机构的次数。

次数

\_\_\_\_\_ 全科医生

\_\_\_\_\_ 牙医

\_\_\_\_\_ 专科医生

\_\_\_\_\_ 理疗医生

\_\_\_\_\_ 慢性病诊所

\_\_\_\_\_ 中医医生

\_\_\_\_\_ 诊所（职员主要由护士组成，并且是与医院相分离的）

\_\_\_\_\_ 医院门诊

\_\_\_\_\_ 医院住院

\_\_\_\_\_ 药店（在这儿就健康问题你可进行咨询，并不仅仅为购买药品）

\_\_\_\_\_ 家庭卫生服务中心



——其它（请注明）

59. 是否有任何公立或私立健康保险为你支付门诊费用？

1) 是      2) 否      3) 不知道

60. 是否有任何公立或私立健康保险为你支付住院费用？

1) 是      2) 否      3) 不知道

### 考虑下列设想的问题，并回答相应的问题

61. 卡某经在住院很长时间了，因为她的病很难明确诊断。医生和护士都很关心卡，尽可能的安排她的家人来看她，无论卡什么时候想和她的家人联系时，医院允许她用电话。医生知道卡很焦虑，于是经常安排卡定期到某个地方转转，帮助她散心。

对于卡经常能够和她的家人或朋友交谈，你是如何评价的？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差

62. 高某因车祸已经住院很长时间了。在住院期间，医生和护士鼓励她的家人和朋友尽量每天都能来看高，并且可以每星期带她去做一次礼拜，一起为她祈祷。

对于高经常能够和她的家人或朋友交流，并且能够在住院期间进行一些宗教活动，你是如何评价的？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差

63. 孙某患有关节痛，并且呼吸有困难，他每两个月要找相应的专家看一次，近来他感觉呼吸困难加重，他要求找心脏病方面的专家为他治疗，并调整用药。

对于孙在治疗过程中，能够自主选择医生为他治疗，你是如何评价的？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差

64. 安某有一个家庭医生定期为他看病或咨询，近来他患了皮肤病，朋友建议他换个医生为他治疗。当他去要求转诊时，医生告诉他这是不可能的，而是由医生送到一个皮肤病专家那儿。

对于安在治疗过程中，能够自主选择医生为他治疗，你是如何评价的？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差

65. 朱某因为跌伤不得不到医院进行两星期的康复治疗，在每天的探视时间里他家人定时来看他，但在其他时间朱很焦虑。医院没有公用房间可以让病人在一起聊天。但是医院有一个小图书馆，他经常到那儿去，有时能看到当天的报纸。

对于朱经常和他的家人或朋友交流，并且能够在住院期间进行一些活动，你是如何评价的？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差

66. 戴某患头痛已经一年了，他的家庭医生虽然给他开了一些药，但没有作用。他要求转诊，经过检查，他脑部有肿瘤，需要外科手术治疗。他知道一个有名的外科专家，并且和他预约了手术时间。

对于戴在治疗过程中，能够自主选择医生为他治疗，你是如何评价的？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差

67. 祖某因骨折已经住院两星期了，她丈夫和孩子工作的地方离医院很远，到医院看她一次很困难，特别是医院规定的探视时间很短。她母亲也因为规定的探视时间不合适也无法去看她。

对于祖能和他的家人或朋友进行交流，并且能够在住院期间进行一些活动，你是如何评价的？

1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差

68. 苏某患有胃病已经几年了，虽然他转诊找过很多医生治疗，但每次转诊必须按照他的家庭医生的安排。他要求到一个非常有名的胃病专家那儿进行治疗，但由于他的保险制度的限制，要求被拒绝了。  
对于苏在治疗过程中，能够自主选择医生为他治疗，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差
69. 金某因为要做心脏旁路手术，不得不长期住院进行各种检查，为手术做准备。他家人每天在医院规定的探视时间里来看他，但是在其它时间，他仅能见到医生和护士。并且他也不允许听收音机。  
对于金能和他的家人或朋友进行交流，并且能够在住院期间进行一些活动，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差
70. 麦某因外科手术需要住院两周进行恢复，但他家人不愿到医院看他，因为每次去医院，医生和护士的态度让他们感觉不舒服。当他家人给他带一些食品时，护士总是嘟嘟囔囔的，麦希望他有朋友能来看他，但护士并不希望这样。  
对于麦能和他的家人或朋友进行交流，并且能够在住院期间进行一些活动，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差
71. 周某需要定期到当地医院测量血压，他每次去医院都要换一位医生为他诊治。当他要求希望能得到上次为他看病的医生时，医生告诉他这是不可能的。一次他患病非常严重，要求能换一名医生或专家为他诊治，但医院说他没有权利选择医生为他治疗。  
对于周在治疗过程中，自主选择医生为他治疗，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差
72. 赵某患有癫痫，需要定期到社区卫生服务中心看病。但他只能在每星期固定的一天去才能得到治疗。在四个人的治疗小组中，尽管每次他都能得到一名神经科专门医生的治疗，但他无法选择医生为他治疗。  
对于赵在治疗过程中，能够自主选择医生为他治疗，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差
73. 唐某因车祸不得不在医院住了十天。护士告诉他的家人不要来看他，这会增加她们的工作负担。虽然医院提供每天的饮食，但唐的家人希望能为他带些可口的食物时，但遭到护士的斥责。当唐问护士他能否去做礼拜，负责的护士不允许他离开医院。  
对于唐能和他的家人或朋友进行交流，并且能够在住院期间进行一些活动，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差
74. 蒋某到当地一家综合医院看病，医院很大，并且分很多专科，他不知道自己应该到哪个科去看病。一旦他挂号到某个科室看病，他必须接受已经安排好的医生为他诊治。  
对于蒋在治疗过程中，能够自主选择医生为他治疗，你是如何评价的？  
1) 非常好    2) 好    3) 一般    4) 差    5) 非常差