

Վերլուծություն

ՀՔԱ Վանաձորի գրասենյակի կողմից իրականացվող «Իրավական աջակցություն Լոռու, Շիրակի, Տավուշի մարզերի և Երևան քաղաքի թմրամիջոց գործածողներին, ովքեր մեղադրվում են թմրամիջոցների ապօրինի շրջանառության մեջ» ծրագրի շրջանակներում կատարված պացիենտների իրավունքների վիճակի

2010թ հունվար-փետրվար ամիսներին ՀՔԱ Վանաձորի գրասենյակի կողմից Լոռու, Շիրակի, Տավուշի մարզերում իրականացվել է պացիենտների իրավունքների վիճակի ուսումնասիրություն՝ առողջապահական հիմնարկների ծառայություններից օգտվելու ընթացքում:

Ուսումնասիրվել են առողջապահական տարբեր հաստատություններ՝ պոլիկլինիկա, հիվանդանոց և շտապ օգնություն:

ԲԱԺԻՆ 1.

ՀԻՎԱՆԴԱՆՈՑԱՅԻՆ և ԱՐՏԱՀԻՎԱՆԴԱՆՈՑԱՅԻՆ ԲԺՇԿԱԿԱՆ ՀԱՍՏԱՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Հիվանդանոցային և արտահիվանդանոցային բժշկական հաստատությունների ծառայություններից օգտվելու վիճակի ուսումնասիրությունն իրականացվել է Լոռու, Տավուշի և Շիրակի մարզերի 558 բնակիչների շրջանում:

1.1 Հարցման մասնակիցների կազմի բնութագիրն՝ ըստ սեռի, տարիքի, զբաղմունքի տեսակի և առողջական վիճակի

Հարցման մասնակիցների 29,2%-ը հանդիսացել են արական սեռի, 70,4%-ը՝ իգական սեռի ներկայացուցիչներ (մասնակիցների 0,4%-ը այս հարցին չեն պատասխանել):

Հարցվողների 4,8%-ը մինչև 18 տարեկան է, 57,9%-ը՝ 19-45 տարեկան, 21,9%-ը՝ 46-60 տարեկան, իսկ 13,4%-ը՝ 61 և ավելի բարձր տարիքի:

Ըստ զբաղմունքի տեսակի՝ հարցման մասնակիցների կազմը ներկայացված է աղյուսակ 1.1.1-ում:

Հարցման մասնակիցների զբաղմունքի տեսակը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|---------------------|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | պատ. թիվ | տոկոս |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | | |
| գործազուրկ | 73 | 38.8% | 89 | 42.0% | 49 | 31.2% | 211 | 37.9% |
| ուսանող | 16 | 8.5% | 21 | 9.9% | 9 | 5.7% | 46 | 8.3% |
| աշխատող | 67 | 35.6% | 42 | 19.8% | 75 | 47.8% | 184 | 33.0% |
| թոշակառու | 30 | 16.0% | 47 | 22.2% | 20 | 12.7% | 97 | 17.4% |
| այլ | 2 | 1.1% | 13 | 6.10% | 5 | 3.20% | 20 | 3,6% |
| Ընդամենը | 188 | 100.0% | 212 | 100.0% | 158 | 100.0% | 558 | 100.0% |

Մասնակիցների 75,6%-ը հաշմանդամության խումբ չունեն: Հաշմանդամության 1-ին խումբ ունի հարցվողների 2,5%-ը, 2-րդ խումբ՝ 7,5%-ը, 3-րդ խումբ՝ 5,5%-ը, /մանկուց հաշմանդամ է հարցվողների 1,1%-ը, 7,7%-ը չեն պատասխանել այս հարցին/:

2. Առողջապահական հաստատություններ դիմելու ժամանակահատվածը

Հարցման իրականացման ամսում պոլիկլինիկայի ծառայություններից օգտվել են հարցման մասնակիցների 18,6%-ը, մեկ ամիս առաջ՝ 16,7%-ը, 2-4 ամիս առաջ՝ 24,6%-ը, «6-1 տարի առաջ»՝ 31%-ը:

Պոլիկլինիկա դիմելու ժամանակահատվածը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|-------------------------|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| հարցման ամսվա ընթացքում | 29 | 15.4% | 53 | 25% | 23 | 14.6% | 104 | 18.8% |
| 1 ամիս առաջ | 25 | 13.3% | 40 | 18.9% | 28 | 17.7% | 93 | 16.7% |
| 2- 4 ամիս առաջ | 53 | 28.2% | 45 | 21.2% | 39 | 24.7% | 137 | 24.6% |
| 6 ամսից 1 տարի առաջ | 59 | 31.4% | 67 | 31.6% | 47 | 29.7% | 173 | 31.0% |
| մի քանի տարի առաջ | 6 | 3.2% | 4 | 1.9% | 6 | 3.8% | 16 | 2.9% |
| չի դիմել | 12 | 6.4% | 3 | 1.4% | 3 | 1.9% | 18 | 3.2% |
| չի նշել | 4 | 2.10% | 0 | 0% | 12 | 7.6% | 16 | 2.9% |
| Ընդամենը | 188 | 100.0% | 212 | 100.0% | 158 | 100.0% | 558 | 100.0% |

Հարցման իրականացման ամսում հիվանդանոց դիմել են հարցվողների 7,5%-ը, մեկ ամիս առաջ՝ 8,8%-ը, 2-4 ամիս առաջ՝ 10,2%-ը, 6 ամսից 1 տարի առաջ՝ 24,6%-ը, մեկ տարուց ավել ժամկետում՝ 3,9%-ը: Նկատենք, որ եթե պոլիկլինիկա չի դիմել հարցման մասնակիցների 3,2%-ը, ապա հիվանդանոց չդիմածների թիվը կազմում է 31,4 %:

Հիվանդանոց դիմելու հաճախականությունը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|-------------------------|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| հարցման ամսվա ընթացքում | 12 | 6.4% | 22 | 10.4% | 8 | 5.1% | 42 | 7.5% |
| 1 ամիս առաջ | 6 | 3.2% | 26 | 12.3% | 17 | 10.8% | 49 | 8.8% |
| 2-4 ամիս առաջ | 16 | 8.5% | 19 | 9.0% | 22 | 13.9% | 57 | 10.2% |
| 6 ամսից 1 տարի առաջ | 40 | 21.3% | 53 | 25.0% | 44 | 27.8% | 137 | 24.6% |
| մի քանի տարի առաջ | 11 | 5.9% | 4 | 1.9% | 7 | 4.4% | 22 | 3.9% |
| չի դիմել | 72 | 38.3% | 72 | 34.0% | 31 | 19.6% | 175 | 31.4% |
| չի նշել | 31 | 16.50% | 16 | 7.60% | 29 | 18.40% | 76 | 13.60% |
| Ընդամենը | 188 | 100.0% | 212 | 100.0% | 158 | 100.0% | 558 | 100.0% |

3. Առողջապահական ծառայությունների մատչելիությունը

Հարցման մասնակիցների միայն 26,5%-ն է նախապես հերթագրված եղել բժշկի ծառայություններից օգտվելու համար: Չնայած դրան՝ 58,8%-ը պատասխանել է, որ գրեթե չի սպասել ընդունարանում՝ բժշկի ծառայությունից օգտվելու համար:

15-30 րոպե սպասել են հարցման մասնակիցների ընդամենը 1,5%-ը, իսկ 1-2 ժամ՝ 35,7%-ը:

Ընդունարանում սպասելու ժամանակահատվածը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|---------------------|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| գրեթե չեն սպասել | 98 | 52.1% | 124 | 58.5% | 106 | 67.1% | 328 | 58.8% |
| 15 -30 րոպե | 5 | 2.7% | 3 | 1.4% | 0 | 0% | 8 | 1.5% |
| 1-2 ժամ | 74 | 39.4% | 78 | 36.8% | 47 | 29.8% | 199 | 35.7% |
| 3 ժամ | 1 | 0.5% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0.2% |
| չի նշել | 4 | 2.1% | 7 | 3.3% | 3 | 1.9% | 14 | 2.5% |
| այլ | 6 | 3.2% | 0 | 0% | 2 | 1.3% | 8 | 1.4% |
| Ընդամենը | 188 | 100.0% | 212 | 100.0% | 158 | 100.0% | 558 | 100.0% |

Ներդիր 1.3.1

Հարցվածների կարծիքներն ու առաջարկությունները՝ պացիենտների ընդունելության վերաբերյալ

- Անհրաժեշտ է պոլիկլինիկաներում նշանակել ընդունելության ճիշտ ժամեր, որպեսզի հիվանդը ժամերով չսպասի բժշկին, իսկ վերջինս էլ հասցնի ստուգել բոլորին /Վանաձոր/
- Վերացնել բյուրոկրատական քաշքշուկները, մեկ օրվա գործի համար մի քանի օր ձգձգում են /Ալավերդի/
- պոլիկլինիկաների բժիշկներն աշխատանքի են գնում շատ ուշ, տուն են գնում շատ շուտ, հիվանդների ընդունելությունը կատարվում է շատ դանդաղ /Վանաձոր/

4. Մատուցված ծառայությունների տեսակները

Իրենց առողջական վիճակի մասին տեղեկատվություն ստացել են հարցվածների 85,3%-ը:

Որպես առողջապահական ծառայության հիմնական տեսակներ՝ հարցման մասնակիցները նշել են բժշկական հետազոտությունների իրականացումը՝ /64.9%/, դեղորայքային բուժման նշանակումը՝ /91,6%/, վիրահատությունը՝/10,2%/: Հարցին տրվել են մի քանի պատասխաններ:

Աղյուսակ 1.4.1.

Տրամադրված բժշկական ծառայությունների տեսակները

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|--------------------------------------|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|-------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| բժշկական հետազոտությունների կատարում | 136 | 72.3% | 129 | 60.8% | 97 | 61.4% | 362 | 64.9% |
| դեղորայքային բուժման նշանակում | 171 | 91% | 197 | 92.9% | 143 | 90.5% | 511 | 91.6% |
| վիրահատական միջամտության կիրառում | 15 | 8% | 22 | 10.4% | 20 | 12.7% | 57 | 10.2% |
| այլ | 6 | 3.2% | 0 | 0% | 1 | 0.6% | 7 | 1.25% |
| չի նշել | 0 | 0% | 11 | % | 3 | 1.9% | 14 | 2.5% |
| Ընդամենը | 328 | 174.5% | 359 | 164.1% | 264 | 167.1% | 951 | 170% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 188 | | 212 | | 158 | | 558 | |

Միևնույն ժամանակ դեղամիջոցի վնասակար ազդեցության մասին իրազեկվել են հարցվողների ընդամենը 43.6%-ը: Փոխարինող դեղամիջոց առաջարկվել է հարցվողների 41.1%-ին /այս հարցին տրվել է մեկից ավելի պատասխան/:

Բժշկի կողմից նշանակված դեղամիջոցը հարցվողների 19.6%-ն է անվճար ձեռք բերել պոլիկլինիկայից, իսկ 63.4%-ը գնել է դեղատներից, նշենք, որ հարցվողների 19%-ը նշանակված դեղամիջոցը գնել է բժշկի կողմից առաջարկված դեղատնից:

Նշանակված դեղորայքի ձեռքբերում /հարցման արդյունքները ներկայացվում են ըստ 511 հարցվողի/

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|---|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| անվճար տրամադրել է պոլիկլինիկան | 39 | 22.8% | 41 | 20.8% | 20 | 14% | 100 | 19.6% |
| այլ | 4 | 2.3% | 3 | 1.5% | 1 | 0.7% | 8 | 1.6% |
| զենել է բժշկի նշած դեղատնից | 21 | 12.3% | 47 | 23.9% | 29 | 20.3% | 97 | 19% |
| զենել է այլ դեղատնից | 116 | 67.8% | 108 | 54.8% | 100 | 69.9% | 324 | 63.4% |
| զենել է պոլիկլինիկայից կամ հիվանդանոցից | 8 | 4.7% | 14 | 7.1% | 7 | 4.9% | 29 | 5.7% |
| չի նշել | 0 | 0% | 5 | 2.5% | 1 | 0.7% | 6 | 1.2% |
| Ընդամենը | 188 | 109.9% | 218 | 110.6% | 158 | 110.5% | 564 | 110.5% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 171 | | 197 | | 143 | | 511 | |

Հարցվողների 39.5%-ը հայտնում է, որ բուժման ընթացքում հնարավորություն է ունեցել ընտրություն կատարել դեղամիջոցների հարցում, իսկ 49,6%-ը՝ բժիշկների ընտրության հարցում:

Ներդիր 1.4.2

Հարցվածների կարծիքներն ու առաջարկությունները դեղորայքի մատչելիության վերաբերյալ

- Դեղորայքը թանկ է /Վանաձոր,Նոյեմբերյան, Ստեփանավան /
- Ոսկրային հիվանդությունների համար պոլիկլինիկայում դեղորայք չկա /Վանաձոր/
- ճոճկան գյուղում դեղատուն չլինելու պատճառով դժվարանում են դեղ ձեռք բերել /Ալավերդի/
- Թանկարժեք դեղորայքը պետպատվերի շրջանակներում չի տրամադրվում /Բերդ/

- Դեղորայքը միայնակ թոշակառուի համար անմատչելի է /Սպիտակ/
- Չեն տրամադրվում ահրաժեշտ դեղորայքը /Գյուլմրի/
- Շատ վատ վիճակում են գտնվում մեր հիվանդանոցները, ոչ մի դեղամիջոց չունեն, բոլորն առնում ենք փողով /Գյուլմրի/
- Դեղորայքը մատչելի լինի բոլորի համար/եժանացնել դեղորայքը/ և բարելավվի դեղորայքի որակը /Վանաձոր, Գյուլմրի/
- Պետպատվերի շրջանակներում տրամադրվող դեղորայքի քանակն ավելացնել, որպեսզի բավարարեր ողջ բնակչությանը

5. Հիվանդանոցային բուժման տևողությունը

Հիվանդանոցային բուժում ստացել է հարցման մասնակիցների 31,8%-ը, որից անվճար բուժում են ստացել 42,4%ը:

Ըստ հիվանդանոցում գտնվելու ժամկետների՝ պատկերը հետևյալն է՝ 1-3 օր հիվանդանոցում գտնվել է հարցվողների 11,9%-ը, 4-7 օր՝ 32.2%-ը, 10-15 օր՝ 29.4%-ը, 20-օրից մինչև 2 ամիս՝ 7,3%-ը: Այսինքն՝ հարցման մասնակիցների մեծ մասը բավարար ժամանակ են գտնվել հիվանդանոցում և հնարավորություն են ունեցել գնահատելու հիվանդանոցային պայմանները:

Աղյուսակ 1.5.1.

Հիվանդանոցում բուժման ժամանակահատվածը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|----------------------------------|---|---------------|-----------|---------------|-----------|-------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| 1 -3 օր | 9 | 15% | 3 | 4.8% | 9 | 16.4% | 21 | 11.9% |
| 4-7 օր | 22 | 36.7 % | 13 | 21% | 22 | 36.4% | 57 | 32.2% |
| 7-10 օր | 9 | 15% | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 5.1% |
| 10-15 օր | 16 | 26.7% | 28 | 45.2% | 8 | 14.5% | 52 | 29.4% |
| 20 օրից մինչև 2 ամիս | 2 | 3.3% | 5 | 8.1% | 6 | 10.9% | 13 | 7.3% |
| 3 ամիս | 1 | 1.7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0.6% |
| չի նշել | 2 | 3.3% | 16 | 25.8% | 10 | 18.2% | 28 | 15.8% |
| Ընդամենը | 61 | 101.7% | 65 | 104.9% | 55 | 100% | 181 | 102.3% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 60 | | 62 | | 55 | | 177 | |

6. Հիվանդասենյակի պայմանները

Հիվանդասենյակի պայմանները բնութագրվել են ըստ նորոգվածության, ջերմության և սանիտարահիգիենիկ վիճակի: Հարցվողների 71.2%-ը գտնում է, որ հիվանդասենյակը վերանորոգված էր, 76.3%-ը հայտնում է, որ բավարար է եղել ջերմաստիճանը, սանիտարահիգիենիկ պայմանները բավարար է գնահատել հարցվողների 65.5%-ը:

Ըստ մեկ հիվանդասենյակում տեղադրված մահճակալների թվի՝ պատկերը հետևյալն է. առավել մեծ թիվ են կազմում 4 մահճակալ ունեցող հիվանդասենյակների թիվը՝ /37,6%/ , 3 մահճակալանոց՝ /20,4%/ , 2 մահճակալանոց՝ /22.1%/ մեկ մահճակալ ունեցող հիվանդասենյակների թիվը շատ աննշան է՝ 1,1%, 5-7 մահճակալների թիվը կազմում է 4,4%:

Ներդիր1.6.1

Հարցվածների կարծիքներն ու առաջարկությունները հիվանդասենյակի սանիտարահիգիենիկ պայմանների վերաբերյալ

- Միևնույն սենյակներում տարբեր հիվանդություններով հիվանդներ էին պառկած, այդ թվում՝ թոքաբորբով, սենյակները ծանրաբեռնված էին և զգվելի /վլավերդի/
 - Կցանկանայի, որ բարելավվեր բուժաստատությունների սանիտարահիգիենիկ պայմանները /Տաշիր/
 - Հիվանդանոցային պայմաններն անտանելի են /Նոյեմբերյան/
 - Հիվանդանոցային պայմանները բարելավման կարիք ունեն /Տաշիր/
 - Բուժաստատությունը չունի բավարար պայմաններ՝ հիվանդին նորմալ ստուգելու համար /Տաշիր/
-

7.Բուժանձնակազմի վերաբերմունքը

Հիվանդանոցային բուժում ստացածների 59.9%-ը նշում է, որ բժշկն օրական մի քանի անգամ այցելել է հիվանդասենյակ, օրական միայն մեկ անգամ՝ 22.6%-ի հավաստմամբ, ընդ որում՝ 7.9%-ը նշում է, որ դիմելու դեպքում բժշկը միշտ այցելել է իրեն:

Աղյուսակ 1.7.1.

Բժշկի այցելությունների հաճախականությունը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|----------------------------------|---|---------------|-----------|---------------|-----------|-------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| օրական մի քանի անգամ | 36 | 60% | 40 | 64.5% | 30 | 54.5% | 106 | 59.9% |
| օրական մեկ անգամ | 18 | 30% | 8 | 12.9% | 14 | 25.5% | 40 | 22.6% |
| 2 օրը մեկ անգամ | 2 | 3.3% | 2 | 3.2% | 0 | 0% | 4 | 2.3% |
| դիմելու դեպքում միշտ | 4 | 6.7% | 6 | 9.7% | 4 | 7.3% | 14 | 7.9% |
| դիմելու դեպքում հազվադեպ | 0 | 0% | 4 | 6.4% | 1 | 1.8% | 5 | 2.8% |
| ոչ մի անգամ | 0 | 0% | 2 | 3.2% | 0 | 0% | 2 | 1.1% |
| չի նշել | 1 | 1.7% | 3 | 4.8% | 6 | 10.9% | 10 | 5.6% |
| Ընդամենը | 61 | 101.7% | 65 | 104.7% | 55 | 100% | 181 | 102.2% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 60 | | 62 | | 55 | | 177 | |

Բուժման ընթացում տառապանք կամ անհանգստություն առաջացնող ֆիզիկական ցավեր ունենալու մասին հայտնել են հիվանդանոցային բուժում ստացածների 57.6%-ը, որոնցից 79.4%-ին անհապաղ տրամադրվել է ցավազրկող դեղամիջոց, 6,9%-ին տրամադրվել է ուշացումով, 7,8 %-ը հայտնում է, որ ինքն է միջոցներ ձեռնարկել:

Բուժանձնակազմի վերաբերմունքը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|------------------------|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| բարեհամբույր | 123 | 65.4% | 157 | 74.1% | 108 | 68.4% | 388 | 69.5% |
| բավարար | 8 | 4.3% | 16 | 7.5% | 4 | 2.5% | 28 | 5.0% |
| անտարբեր | 40 | 21.3% | 22 | 10.4% | 23 | 14.6% | 85 | 15.2% |
| անբարյացակամ կամ կոպիտ | 6 | 3.2% | 8 | 3.8% | 9 | 5.7% | 23 | 4.1% |
| կախված է դրամից | 1 | 0.5% | 2 | 0.9% | 5 | 3.2% | 8 | 1.4% |
| չի նշել | 10 | 5.3% | 7 | 3.3% | 9 | 5.7% | 26 | 4.7% |
| Ընդամենը | 188 | 100.0% | 212 | 100.0% | 158 | 100.0% | 558 | 100.0% |

Բուժանձնակազմի վերաբերմունքը բարեհամբույր և բավարար գնահատում է հարցվողների գերակշիռ մասը՝ 74,5%-ը: Անտարբեր, անբարյացակամ կամ կոպիտ՝ 19,3%-ը:

Ներդիր 1.7.2

Հարցվածների կարծիքներն ու առաջարկությունները բուժանձնակազմի վերաբերմունքի և նրանց գիտելիքների վերաբերյալ

- Բուժանձնակազմը հիվանդների հետ ավելի բարեհամբույր վարվի /Վանաձոր/
- Անհրաժեշտ է էթիկայի դասընթացներ կազմակերպել բուժաշխատողների համար /Վանաձոր/
- Կցանկանայի, որ բժիշկներն առավել սրտացավորեն մոտենային հիվանդներին /Վանաձոր/
- Հարկավոր է նոր սկսվող հիվանդությանը վերաբերվել որպես գալիք չարիք հիվանդի համար: /Վանաձոր/
- Ցանկալի է, որ ավելի ուշադիր լինեն պացիենտների նկատմամբ, հաճախ ժամանակի մեծ մասը տրամադրում են գրելու, ոչ թե հիվանդին /Գյումրի/
- Լավ կլիներ, որ բժիշկներն ավելի բարեհամբույր ու նրբանկատ լինեին, գումար չպահանջեին պետպատվերով նախատեսված ծառայությունների համար /Գյումրի/

- Մասնավոր կլինիկաներում սպասարկումն ավելի բարձր մակարդակի է, քան՝ պետական /Գյումրի/
- Որոշ բժիշկներ անբայրացակամ են վերաբերվում հիվանդների նկատմամբ /Վանաձոր/:
- Բժիշկները նորմալ գիտելիքներ չունեն /Վանաձոր/
- Կան բժիշկներ, որոնք ընդհանրապես հեռու են այդ կոչումից, գռեհիկ են, անտաշ և այդ համակարգում աշխատելու իրավունք չունեն, բայց քանի որ տնօրենի մոտիկ բարեկամներն են, գիժ ու խելառ հավաքած գլխին, ղեկավարում է հիմնարկությունը /Ալավերդի/:
- Երկրորդ անգամ չեն դիմի այդ բժշկին, քանի որ ճիշտ չեն հասկանում, թե ինչ է կատարվում հիվանդի հետ /Ալավերդի/:
- Անտարբեր վերաբերմունք է, ժամերով սպասում ենք, մինչև բժիշկը կընդունի մեզ բացարձակ անտարբերություն է, բժիշկը կարող է հիվանդին չզգնել, պատճառաբանելով աշխատանքային ժամի ավարտը /Ալավերդի/:
- Բուժանձնակազմի վերաբերմունքը բարեհամբույր չէ, մանավանդ, երբ խոսքը վերաբերում է անվճար բուժօգնություն ցուցաբերելուն /Բերդ/
- Հաճախ բժիշկները չեն կարողանում որոշել հիվանդության պատճառները/Բերդ/
- Վիրահատվել են Երևանում, քանի որ Բերդում մշտապես խնդիրներ են առաջացել բուժանձնակազմի մասնագիտական պատրաստվածության, որակի, վերաբերմունքի հետ կապված: /Բերդ/
- Հիվանդին ժամանակին բուժօգնություն չեն ցուցաբերում /Բերդ/
- Բուժանձնակազմը հիմնականում անբարեհամբույր են, նախ սպասում են քո վերաբերմունքին, հետո նոր իրենք են վերաբերմունք ցուցաբերում /Նոյեմբերյան/
- Բժիշկների սպասումները չեն համապատասխանում իրենց ունակություններին ու մատուցած ծառայություններին /Նոյեմբերյան/
- Չեն հավատում բժիշկներին, բոլորն էլ շահամոլ են, եթե գումար չտաս, լավ չեն վերաբերվում /Ստեփանավան/
- Մեր հիվանդանոցն ու պոկլիկինիկան բարձրակարգ են, բժիշկներն են ցածր մակարդակի /Ստեփանավան/
- Մթե որակյալ մասնագետներ լինեն, ամեն ինչ նորմալ կլինի /Ստեփանավան/
- Բժիշկների որակավորումը շատ ցածր է, որոշ մասնագետներ ընդհանրապես չկան /Ստեփանավան/
- Բժիշկներն անտարբեր են /Ստեփանավան/
- Բժիշկների ուշադրությունը կախված է քեզ ծանոթ լինելուց կամ գումար տալուց /Ստեփանավան/
- Բժիշկների մեջ հոգի չի մնացել, Հիպոկրատի երդումը դարձել է դատարկ գրականություն /Ստեփանավան/
- Բժիշկ դառնալուց առաջ մարդ պետք է խղճի քննություն տա /Ստեփանավան/
- Բժիշկները շատ անտարբեր են հիվանդների նկատմամբ, ուշադիր և մանրամասն չեն հետազոտում /Սպիտակ/

- Բժիշկների ուշադրությունը պայմանավորված է ծանոթ-բարեկամ-գունարի չափով /Տաշիր/
- Բժիշկներն անտարբեր են /Տաշիր/
- Մարզերում բժիշկների աշխատավարձը բավարար չէ, այդ պատճառով նրանցից շատերը լքում են մարզը, ինչից տուժում է մասնագետի մատուցած ծառայության որակը /Գյումրի/
- Հիվանդների քանակն այնքան շատ է, որ բժիշկը ընդամենը 3-5 րոպե ունի յուր. հիվանդի համար /Գյումրի/
- Վերաբերմունքը գերազանց է, բայց ամենուրեք տիրում է անգրագիտություն, չեն կարողանում ճիշտ ախտորոշել հիվանդությունը, ուստի անվստահելի են, դրա համար անգամ չեն փորձում դիմել /Գյումրի/
- Որակը ցածր է, բժիշկը կիսագրագետ ինքնահավան6. հիվանդից բացահայտ դրամ են «կթում», Հիպոկրատի երդման վրա էլ թքած ունեն /Գյումրի/
- Վճարովի բուժման դեպքում ավելի ուշադիր են, քան անվճար /Գյումրի/
- Բժիշկների մոտ մտնելիս պետք է փող ունենաս, այլապես դեմքիդ էլ չեն նայի, ուր մնաց թե ուշադրություն դարձնեն, եթե մի քիչ էլ մնաս, բուժքույրը քեզ դուրս կհրավիրի/Գյումրի/
- Կան բժիշկներ, ովքեր իրենց մասնագիտությունը վերածել են բիզնեսի, պացիենտների տեղեկատվության պակասը և պետական վերահսկողության պակասը խոչընդոտում են որակի բարձրացմանը /Գյումրի/
- Բժիշկները կոպիտ են ու անտարբեր փող չունեցողների հանդեպ /Գյումրի/

8. Բուժման արդյունավետությունը

Բուժհաստատություններում բուժումն արդյունավետ և բավարար է գնահատում այն ստացողների 63,8%-ը, ոչ արդյունավետ` 26,5%-ը /148 հարցվող/:

Ոչ արդյունավետ բուժման պատճառների թվում նշվում է «հիվանդության ոչ ճիշտ ախտորոշումը»` /54%/, «սխալ բուժումը»` /22.3%/: Ոչ արդյունավետ բուժման պատճառներում թվարկվում են նաև ֆինանսական միջոցների անբավարարության հետ կապված խնդիրներ, մասնավորապես` չեն կարողացել գնել նշանակված դեղորայքը`/18.9%/, չեն կարողացել վճարել բժշկական հետազոտությունների համար`/26.3%/, չեն կարողացել վճարել վիրահատության համար /16,2%/: Հարցին պատասխանելիս հարցման մասնակիցները ընտրել են մի քանի տարբերակներ:

Աղյուսակ 1.8.1.

Ոչ արդյունավետ բուժման պատճառները /հարցման արդյունքները ներկայացվում են ըստ 148 հարցվողի/

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|--|---|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| ճիշտ չի աստորոշվել հիվանդությունը | 26 | 55.3% | 32 | 58.2% | 22 | 47.8% | 80 | 54% |
| բժշկի կողմից սխալ բուժում է կիրառվել | 11 | 23.4% | 15 | 27.3% | 7 | 15.2% | 33 | 22.3% |
| չի կարողացել ձեռք բերել նշանակված դեղորայքը | 6 | 12.8% | 14 | 25.4% | 8 | 17.4% | 28 | 18.9% |
| չի կարողացել վճարել անհրաժեշտ հետազոտությունների համար | 9 | 19.1% | 11 | 20% | 19 | 41.3% | 39 | 26.3% |
| չի կարողացել վճարել վիրահատության համար | 6 | 12.8% | 10 | 18.2% | 8 | 17.4% | 24 | 16.2% |
| այլ | 7 | 14.9% | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 4.7% |
| չի նշել | 18 | 38.3% | 15 | 27.3% | 17 | 37% | 50 | 33.8% |
| Ընդամենը | 83 | 176.6% | 97 | 176.4% | 81 | 176.1% | 261 | 176.3% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 47 | | 55 | | 46 | | 148 | |

Ներդիր 1.8.1

Հարցվածների կարծիքներն ու առաջարկությունները բուժման վերաբերյալ

- Բարձրացնել բժիշկների մասնագիտական մակարդակը /Վանաձոր/
- Շատ կուզենայի, որ մեր քաղաքի հիվանդանոցներն էլ ունենային բավարար սարքավորումներ, որ հարկ եղած դեպքում հիվանդին չուղարկեն Երևան /Վանաձոր/
- Իմ կարծիքով ճիշտ կլիներ վերահսկող ինչ-որ մարմնի միջոցով հետևողականորեն ստոգվեր յուրաքանչյուր հիվանդի բուժման ընթացքը, մինչև լրիվ ապաքինումը /Վանաձոր/

- Որոշ վիրահատություններ կատարվում են միայն Երևանում, լավ կլիններ, որ ուղեգրեր տրվեն մարզերից /Վանաձոր/:
- Հարկավոր է հաճախակի կազմակերպել նեղ մասնագետների այցելություն Վանաձոր/անվճար/, հատկապես՝ նյարդաբանի, ոսկրաբանի /Վանաձոր/
- Վանաձորում բացել դիզիոթերապևտիկ համակարգ/Վանաձոր/
- Զգացվում է շրջիկ մեքենայի կարիք, որը ժամանակին կկատարի ախտորոշում /Վանաձոր/
- Անհրաժեշտ է կազմակերպել այլընտրանքային բժշկական ծառայություններ /Սպիտակ/
- Ցանկանում են, որ մեր բժիշկներն ու բուժքույրերը լավ պատրաստված լինեն, որ աչքը հանելու փոխարեն, ունքն էլ հետը չհանեն /Գյումրի/
- Բուժաստատություններում լինի բժիշկ-հոգեբան /Տաշիր/
- Բժիշկները սխալ բուժման համար պատասխանատվություն չեն կրում /Վանաձոր/
- Վանաձորի պոլիկլինիկաներում ծառայությունների որակն անբավարար է բոլոր առումներով, իսկ Երևանում է նորմալ /Վանաձոր/
- հաճած հիվանդությանը ոչ ճիշտ է ախտորոշվում, սպասարկումը դանդաղ է, տեխնիկական անբավարարության պատճառով առաջանում են որակի և մատչելիության խնդիրներ, լավագույն տեխնիկական մասնավոր է /Վանաձոր/
- Վճարովի համակարգն անմատչելի է, որի պատճառով շատերը դիմում են մեռնելուց առաջ միայն /Վանաձոր/
- Մատուցվող ծառայությունները թերի են, չունեն համապատասխան ժամանակակից սարքավորումներ /Վանաձոր/
- Անհրաժեշտ է համեմատաբար էժան լինի բուժումը, որպեսզի մարդիկ կարողանան զբաղվել իրենց առողջությամբ /Վանաձոր/
- Պետպատվերով բուժումը շատ աղավաղված է, ոչ կանոնավոր է գործում /Ալավերդի/
- Ավելի լավ է բժիշկների հետ գործ չունենալ/Բերդ/
- Իմ կարծիքով բժիշկների կողմից ամեն ինչ արվում է շատ փող վաստակելու համար, արդյունքը նրանց չի հետաքրքրում /Բերդ/
- Եթե հնարավորություն ունենայի, երբեք չէի օգտվի այդ բուժաստատության ծառայություններից /Բերդ/
- Ամեն ինչի լավը շատ թանկն է /Բերդ/
- Զինվորական հիվանդանոց կամ հոսպիտալ գնալը քաշքշուկների հետ է կապված/Բերդ/
- Բերդի հիվանդանոցն ունի սահմանափակ բուժտեխնիկա, ինչը հնրավորություն չի տալիս նորմալ ախտորոշում անցկացնել, չկա նաև վիրահատվելու հնարավորություն /Բերդ/

- Լավ կլիներ, որ վիրահատական միջամտությունն անվճար լինի /Բերդ/
- Կան նաև սարքավորումների խիստ պակաս /Բերդ/:
- Դժգոհ եմ բուժման համար պահանջված մեծ ծախսերից/Նոյեմբերյան/
- Խուսափում եմ հիվանդանոց կամ պոլիկլինիկա դիմելուց, քանի որ անգամ բարևը փող է /Նոյեմբերյան/
- ամեն ինչ ծայրահեղ վատ վիճակում է /Նոյեմբերյան/
- Նույն հիվանդությունը տարբեր բժիշկներ տարբեր են ախտորոշում, հավատ չկա ոչ բժիշկների, ոչ էլ փորձաքննությունների հանդեպ /Նոյեմբերյան/
- Իջևանում առողջապահական ծառայություններն այնքան էլ որակով չեն /Իջևան/
- Հիվանդի նկատմամբ մեծ մասամբ նշանակվում է դեղորայքային բուժում՝ առանց լաբորատոր ախտորոշման, սարքավորումները հնացած են, որակյալ ծառայություն ստանալու համար անհրաժեշտ է գնալ Երևան/ Դիլիջան/
- Դիլիջանի հիվանդանոցի մասին ոչ մի դրական բան չեմ կարող ասել, առանց դրամի ոչինչ չի լինում /Դիլիջան/
- Որոշ ծառայություններ անորակ են, որոշը՝ ոչ, անորակ բժշկական անձնակազմը և սարքավորումները տեղակայված են մարզերում, հատկապես՝ հեռավոր քաղաքներում:
- Շատ վատ է,որ առանց փողի բուժում չկա, փող չունես, չեն բուժի /Սպիտակ/
- Բուժման գներն ավելի քիչ լինեն /Սպիտակ/
- Կան մասնագետների պակաս, մատուցվող ծառայությունները միջինից ցածր որակի են /Սպիտակ/
- Առողջապահական ոլորտը դեռևս հեռու է իդեալականից /Գյումրի/
- Հայաստանում լիարժեք բուժման ոչ մի պայման չեմ տեսնում /Գյումրի/
- Բժշկությունը գտնվում է ցավալի վիճակում, չկան ժամանակակից բուժսարքավորումներ, ախտորոշումը վատ է, չկան ժամանակակից լաբորատորիաներ, հիվանդանոցի գույքը շատ հին է /Գյումրի/
- Բուժծառայությունները հատկապես Շիրակի մարզում սարսափելի են /Գյումրի/
- Առողջապահությունն անմաքուր բիզնես է /Գյումրի/
- գերիշխում են անգրագիտությունը, անմակարդակությունը, ցածր որակը և ոչ սանիտարահիգիենիկ վիճակը /Գյումրի/

9. Հիվանդանոցային բուժման ընթացքում կատարված վճարումները

Նկատենք, որ «բուժման ընթացքում «ի՞նչ վճարումներ եք կատարել» հարցին «չեմ վճարել» տարբերակը նշել է 98 հոգի /17.6%/, մինչդեռ, բուժումը ոչ արդյունավետ համարողների թիվը կազմում է 148 հոգի /26,5%/, այսինքն՝ նույնիսկ վճարումների կատարումը երաշխիք չէ արդյունավետ բուժման համար:

Աղյուսակ 1.9.1.

Վճարումների նպատակը

| Տարբերակի անվանումը | Ըստ մարզերի պատասխանների թիվը և տոկոսը | | | | | | Ընդամենը | |
|--|--|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| անկետա բացելու համար | 29 | 15.4% | 29 | 13.7% | 11 | 7% | 69 | 12.4% |
| բժշկական հետազոտությունների համար | 58 | 30.8% | 57 | 26.9% | 42 | 26.6% | 157 | 28.1% |
| նշանակված դեղորայքը գնելու համար | 99 | 52.7% | 69 | 32.5% | 49 | 31% | 217 | 38.9% |
| վիրահատության համար | 19 | 10.1% | 22 | 10.4% | 22 | 13.9% | 63 | 11.3% |
| ներարկումների համար | 26 | 13.8% | 23 | 10.8% | 24 | 15.2% | 73 | 13.1% |
| հիվանդասենյակը մաքրելու համար | 10 | 5.3% | 7 | 3.3% | 7 | 4.4% | 24 | 4.3% |
| հիվանդին տեսակցելու համար | 9 | 4.8% | 13 | 6.1% | 7 | 4.4% | 29 | 5.2% |
| հիվանդասենյակը մաքրելու համար | 1 | 0.5% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0.2% |
| հիվանդին սնունդ փոխանցելու համար | 4 | 2.1% | 3 | 1.4% | 4 | 2.5% | 11 | 2% |
| հիվանդի դուրսգրման համար | 6 | 3.2% | 7 | 3.3% | 6 | 3.8% | 19 | 3.4% |
| բուժանձնակազմի լավ վերաբերմունքի համար | 6 | 3.2% | 9 | 4.2% | 5 | 3.2% | 20 | 3.6% |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|-------------|
| այլ նպատակով | 10 | 5.3% | 1 | 0.5% | 4 | 2.5% | 15 | 2.7% |
| չեն վճարել | 31 | 16.5% | 48 | 22.6% | 19 | 12% | 98 | 17.6% |
| չի նշել | 25 | 13.3% | 56 | 26.4% | 55 | 34.8% | 136 | 24.4% |
| Ընդամենը | 333 | 177% | 344 | 162.1% | 255 | 161.3% | 932 | 167% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 188 | | 212 | | 158 | | 558 | |

Ընդ որում, պացիենտները վճարումներ կատարում են ինչպես բժշկական հետազոտությունների, դեղորայքի ձեռքբերման, վիրահատության համար, այնպես էլ տեխնիկական բնույթի աշխատանքների համար՝ ներակումների, հիվանդասենյակը մաքրելու, տեսակցության, սնունդ փոխանցելու և փաստաթղթային ձևակերպումների համար: Պացիենտները վճարում են բժշկական անձնակազմի բոլոր անդամներին /բժիշկ, բուժքույր, սանիտար/:

Ներդիր 1.9.1

Հարցվածների կարծիքներն ու առաջարկությունները կատարված վճարումների վերաբերյալ

- շատ դեպքերում բժիշկը ներկայանում է ուզվորի դերում, քանի որ իրեն էլ ճնշում են վերադասից /Վանաձոր/
- Կատարվող վճարումները որքան էլ օրինական են եղել, այնուամենայնիվ թանկ են /Վանաձոր/
- Կոռուպցիան միանշանակ կա, իրենց դիրքը չարաշահում են, մինչև իրենց չնայեց, լավ վերաբերմունքի չես արժանանա, հարցերիդ պատասխանելը ևս կախված է դրանից /Վանաձոր/
- Կոռուպցիոն ռիսկերը պայմանավորված են բժշկի անձով/ Վանաձոր/
- Թոշակառու են, գումարը չբավարարելու պատճառով բուժում չեն ստացել/ Վանաձոր/
- Բացի պետական վճարներից նաև այլ վճարներ են պահանջում/ Վանաձոր/
- առանց գումարի հնարավոր չէ հետազոտվել, 7.այս ոլորտը իմ կարծիքով ամենակոռուպացվածն /Վանաձոր/
- վիրակապ դնելու համար վերցրել են 3000 դրամ/ Վանաձոր/
- . մինչև փողը չես տալիս, անալիզի պատասխանը չեն տալիս / Վանաձոր/
- մինչև չվճարես, անաշխատունակության թերթիկ չեն տալիս/ Վանաձոր/
- Կաշառակերությունն առաջնային խնդիր է այստեղ/Ալավերդի/
- Մինչև փող չտաս, անալիզիդ պատասխանը չեն տալիս/Ալավերդի/

- Կոռուպցիան ամենավերին աստիճանի վրա է /Բերդ/
- Իմ բուժման ընթացքում յուրաքանչյուր այցելության ժամանակ գանձվում էր 5000 դրամ, դեղորայքի ձեռքբերման և հետազոտությունների համար պահանջվեցին շատ մեծ ծախսեր /Նոյեմբերյան/
- Չնայած հիվանդանոցներում նշված է, թե որ հիվանդության բուժումն ինչ արժե, սակայն հիվանդը այդքանով չի կարողանում ստանալ նորմալ բուժսպասարկում, այդ հետևանքով աճում է կոռուպցիոն ռիսկը, որոնց իրականացման համար ստիպված դիմեցինք այլ անձանց օգնությանը: /Նոյեմբերյան/
- Բժիշկները գումարն ուղղակիորեն չեն ուզում, բայց հասկանալ են տալիս, որ առանց դրա բուժման որակը կտուժի /Նոյեմբերյան/
- Որքան էլ բուժումն անվճար լինի կամ պետպատվերով, բժիշկն ակնկալիք ունի հիվանդի տիրոջից, որն ստիպված, ունի, թե չունի, վճարում է /Նոյեմբերյան/
- Վիրահատությունների համար բուժանձնակազմը հատուկ վերաբերմունքի է սպասում, իսկ ծննդատան մասին խոսելն ավելորդ է, թե ինչ գներ են/ Նոյեմբերյան/
- Եթե գումար ունես կօգտվես բոլոր ծառայություններից, եթե ոչ` կզրկվես /Ստեփանավան/
- Կոռուպցիոն ռիսկերը քիչ են, եթե գումար ես տալիս, ապա կամավոր, ոչ թե պարտադրաբար /Ստեփանավան/
- Ամեն ինչ փողի մեջ է /Ստեփանավան/
- Կոռուպցիոն ռիսկեր հանդիպում են/Ստեփանավան/
- Եթե գումար ունես, շատ լավ են վերաբերվում, եթե ոչ` կծծնդաբերես տանը/Ստեփանավան/
- Կաշառք վերցնելը դա հայկական մտածելակերպ է: /Ստեփանավան/
- Կոռուպցիան միշտ էլ եղել է /Ստեփանավան/
- Շատ վատ է, որ առանց փողի բուժում չկա, փող չունես, չեն բուժի /Սպիտակ/
- Բժիշկները որքան էլ աշխատավարձ ստանան, միևնույնն է գումար կվերցնեն, արդեն սովորել են
- Կոռուպցիան այստեղ ակնհայտ է /Տաշիր/
- Ինձնից պահանջել են 120.000 դրամ, ու ես չգիտեմ, թե դա որքանով է համապատասխանում պետականորեն սահմանված վճարին /Տաշիր/
- Գերիշխում են կոռուպցիոն ռիսկերը /Գյումրի/
- Դատել կաշառակեր բժիշկներին /Ստեփանավան/
- Ամենամեծ կոռուպցիան և անմարդկային վերաբերմունքը այստեղ է կատարվում /Ստեփանավան/
- Անհրաժեշտ է քրեական պատասխանատվության ենթարկել յուրաքանչյուր սխալ ախտորոշման և բուժման համար /Ստեփանավան/
- Անհրաժեշտ է հատուկ ուշադրություն դարձնել VTEK-ի աշխատանքին Կատարյալ բարձիթողի վիճակ է: /Ստեփանավան/

10. Հիվանդանոցային բուժման ընթացքում առաջացած խնդիրները և դրանց լուծման ուղիները

«Որո՞նք են բուժման ընթացքում առաջացած խնդիրները» հարցին չի պատասխանել հարցվողների 44,3%, հարցվողների 24,7%-ը /138 հարցվող/ հայտնել է, որ որևէ խնդիր չի ունեցել:

Հիմնական խնդիրները համարվում են հիվանդության «սխալ փոխորոշումը» /10,2%/, «հիվանդասենյակի անբավարար պայմանները» /7%/, «սխալ բուժումը» /5,9%/, և «բուժանձնակազմի ոչ բայրացական վերաբերմունքը» /5,6%/, այսինքն՝ խնդիրներ ունեցել են հարցման մասնակիցներից 3-ից 1-ը:

Միևնույն ժամանակ խնդիրների վերաբերյալ դիմումով կամ բողոքով դիմել է հարցման մասնակիցների ընդամենը 13.8%-ը /58 հարցվող/:

Խնդիր ունեցածների կեսից ավելին /58.6%-ը/ բողոքը ներկայացրել է բուժող բժշկին, իսկ 32.8%-ը՝ բուժհաստատության տնօրինությանը:

Աղյուսակ 1.10.1.

Դիմում-բողոքների ներկայացում /հարցման արդյունքները ներկայացվում են ըստ 58 հարցվողի/

| Տարբերակի անվանումը | Ըստ մարզերի պատասխանների թիվը և տոկոսը | | | | | | Ընդամենը | |
|----------------------------------|--|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| | Լոռի | | Շիրակ | | Տավուշ | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| բուժհաստատության տնօրինությանը | 7 | 50.0% | 9 | 28.1% | 3 | 25.0% | 19 | 32.8% |
| բուժող բժշկին | 10 | 71.4% | 14 | 43.75% | 10 | 83.3% | 34 | 58.6% |
| առողջապահության նախարարություն | 0 | 0% | 9 | 28.1% | 1 | 8.3% | 10 | 17.2% |
| մարզպետարան | 0 | 0% | 1 | 3.1% | 0 | 0% | 1 | 1.7% |
| մարդու իրավունքների պաշտպանին | 0 | 0% | 2 | 6.25% | 0 | 0% | 2 | 3.4% |
| իրավապաշտպան կազմակերպությանը | 0 | 0% | 2 | 6.25% | 0 | 0% | 2 | 3.4% |
| Ընդամենը | 17 | 121.4% | 37 | 115.5% | 14 | 116.6% | 68 | 117.1% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 14 | | 32 | | 12 | | 58 | |

Ինչպես երևում է աղյուսակից, առողջապահական հաստատություններում խնդիր ունենալու հարցերով քաղաքացիները շատ քիչ են դիմում մարդու իրավունքների պաշտպանին և իրավապաշտպան կազմակերպություններին:

Բարձրացված բողոքների հիման վրա լուծում է ստացել խնդիրների մոտ 39.6%-ը, իսկ 34.5%-ին ընթացք է տրվել, բայց վերջնական լուծում չի ստացել: Հարցվողների 17.2%-ը հայտնում է, որ բարձրացված խնդիրներն անուշադրության է մատնվել:

11.Հարցման մասնակիցների առաջարկները՝ ուղղված ՀՀ-ում առողջապահական ծառայությունների բարելավմանը

Ելնելով հիվանդանոցային բուժում ստանալու ընթացքում ունեցած խնդիրներից, բուժման պայմաններից և տեղեկատվությունից՝ հարցման մասնակիցներն առաջարկում են առողջապահական ծառայությունների բարելավման մի շարք տարբերակներ.

1. ուժեղացնել պետական վերահսկողությունը /53,1%/
2. բարելավել բուժհաստատությունների պայմանները /49,6%/
3. վերապատրաստման դասընթացներ կազմակերպել բուժաշխատողների համար /43,5%/
4. կանոնակարգել բուժհաստատությունների աշխատանքը /34,6 %/
5. բարձրացնել բուժաշխատողների աշխատավարձերը /32,6%/
6. կատարել օրենսդրական փոփոխություններ /24,5%/
7. Մնացած տարբերակները, մասնավորապես՝ իրազեկում, կաշառքի վերացում, վերաբերմունքի փոփոխություն և այլն 1%-ից ցածր մասնակիցների կողմից է առաջադրվել:

Բացահայտված հիմնախնդիրները

1. Հարցվողներից յուրաքանչյուր 3-ից 1-ը 1-2 ժամ սպասել է բժշկի ծառայություններից օգտվելու համար:
2. Որպես մատուցված ծառայության հիմնական տեսակ հանդիսանում է դեղորայքային բուժման նշանակումը /91.6%-ը/, միևնույն ժամանակ միայն 43.6%-ին է տեղեկացվել դեղորայքի վնասակար ազդեցության մասին:
3. Չնայած անվճար բժշկական ծառայությունների առկայությանը՝ հարցվողներից յուրաքանչյուր 6-ից մեկն է պոլիկլինիկայից անվճար դեղորայք ձեռքբերել: Ընդ որում՝ պացիենտը դեղորայքը ձեռք է բերում բժշկի ուղղորդմամբ՝ կոնկրետ դեղատներից /19%/:
4. Հարցման մասնակիցների միայն 59.9%-ն է հայտնում, որ ստացիոնար հիվանդանոցային բուժման ընթացքում բժիշկները պացիենտներին այցելում են օրը մի քանի անգամ:
5. Հարցման մասնակիցներից յուրաքանչյուր 5-ից մեկը բուժանձնակազմի վերաբերմունքն իրենց նկատմամբ գնահատել են անբարյացակամ կամ կոպիտ:
6. Պացիենտների մոտ կեսը գտնում է, որ հիվանդությունը ճիշտ չի ախտորոշվել, իսկ 5-ից մեկը գտնում է, որ իր նկատմամբ սխալ բուժում է կիրառվել:

7. Նույնիսկ ոչ օրինական վճարումները երաշխիք չեն հանդիսանում արդյունավետ բուժօգնություն ստանալու համար:
8. Չնայած բուժման ընթացքում խնդիրներ ունեցել են հարցվողների 3/4-ը, սակայն դրանց կապակցությամբ բողոքներ ներկայացրել են ընդամենը յուրաքանչյուր 10-ից մեկը:

ԲԱԺԻՆ 2.

ՇՏԱՊ ՕԳՆՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ

Շտապ օգնության ծառայություններից օգտվելու վիճակի ուսումնասիրությունն իրականացվել է Լոռու, Շիրակի և Տավուշի մարզերի 265 բնակիչների շրջանում:

2.1. Հարցման մասնակիցների կազմը

Ըստ մարզերի և առանձին բնակավայրերի՝ հարցման մասնակիցների կազմը ներկայացված է աղյուսակ 2.1.1-ում:

Աղյուսակ 2.1.1.

Հարցման մասնակիցների կազմն ըստ մարզերի

| Մարզի անվանումը | Մասնակիցների թիվը | |
|---------------------|-------------------|--------------|
| | պատ. թիվ | տոկոս |
| Շիրակի մարզ | | |
| • Գյումրի | 73 | 27.6% |
| Ընդամենը | 73 | |
| Տավուշի մարզ | | |
| • Իջևան | 3 | 1.1% |
| • Դիլիջան | 13 | 4.9% |
| • Նոյեմբերյան | 20 | 7.5% |
| • Բերդ | 11 | 4.1% |
| Ընդամենը | 47 | 17.7% |
| Լոռու մարզ | | |
| • Վանաձոր | 79 | 29.8% |
| • Տաշիր | 11 | 4.1% |

| | | |
|------------------|------------|--------------|
| • Սպիտակ | 20 | 7.5% |
| • Ալավերդի | 17 | 6.4% |
| • Ստեփանավան | 18 | 6.8% |
| Ընդամենը | 145 | 54.7% |
| Ընդհանուր | 265 | 100% |

2.2. Շտապ օգնության ծառայությունից օգտվելու ժամանակահատվածը

Ինչպես երևում է աղյուսակ 2.2.1-ից՝ հարցման մասնակիցների կեսից փոքր-ինչ ավելին /52.2%/ շտապ օգնության ծառայությունից օգտվել է հարցման պահից նախորդող 4 ամիսների ընթացքում:

Աղյուսակ 2.2.1.

Շտապ օգնության ծառայությունը օգտվելու ժամանակահատվածը

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|-------------------------|---|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Շիրակ | | Տավուշ | | Լոռի | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| հարցման ամսվա ընթացքում | 10 | 13.7% | 3 | ս6.4% | 17 | 11.7% | 30 | 11.3% |
| մեկ ամիս առաջ | 13 | 17.8% | 10 | 21.3% | 22 | 15.2% | 45 | 17% |
| 2-4 ամիս առաջ | 22 | 30.1% | 10 | 21.3% | 31 | 21.4% | 63 | 23.8% |
| 6 ամսից մեկ տարի առաջ | 22 | 30.1% | 16 | 34% | 67 | 46.2% | 105 | 39.7% |
| մի քանի տարի առաջ | 5 | 6.9% | 8 | 17% | 7 | 4.8% | 20 | 7.5% |
| չի նշել | 1 | 1.4% | 0 | 0% | 1 | 0.7% | 2 | 0.7% |
| Ընդամենը | 73 | 100.0% | 47 | 100.0% | 145 | 100.0% | 265 | 100.0% |

2.3. Շտապ օգնության աշխատակիցների վերաբերմունքը, արձագանքման ժամանակը

Հարցվողների 71%-ը հայտնում է, որ զանգին պատասխանելիս շտապ օգնության աշխատակիցը ներկայացել է, ընդ որում՝ 60.4%-ը շտապ օգնության աշխատակցի վերաբերմունքը գնահատել է բարեհամբյուր:

Աղյուսակ 2.3.1.

| Տարբերակի անվանումը | Շտապ օգնության աշխատակիցների վերաբերմունքը Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|---------------------|---|---------------|-----------|---------------|------------|-------------|------------|---------------|
| | Շիրակ | | Տավուշ | | Լոռի | | պատ. թիվ | տոկոս |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | | |
| բարեհամբույր | 47 | 64.4% | 34 | 72.3% | 79 | 54.4% | 160 | 60.4% |
| անբարեհամբույր | 16 | 21.9% | 10 | 21.3% | 39 | 26.9% | 65 | 24.5% |
| անտարբեր | 6 | 8.2% | 2 | 4.3% | 13 | 9% | 21 | 7.9% |
| նորմալ | 0 | 0% | 1 | 2.1% | 12 | 8.3% | 13 | 4.9% |
| չի նշել | 4 | 5.5 % | 0 | 0% | 2 | 1.4% | 6 | 2.3% |
| Ընդամենը | 73 | 100.0% | 47 | 100.0% | 145 | 100% | 265 | 100.0% |

«Ինչքա՞ն ժամանակ է սպասել շտապօգնության ժամանմանը» հարցին հարցվողների 54,7%-ը պատասխանել է՝ «20 րոպե», 22,6%-ը՝ «մինչև մեկ ժամ» և միայն 16.2%-ը հայտնում է, որ գրեթե չի սպասել: 2 դեպքում շտապ օգնությունն ընդհանրապես չի ժամանել:

2.4. Շտապ օգնության անձնակազմը և տրամադրված օգնության տեսակները

Շտապ օգնության անձնակազմը հարցվողների 52,1%-ի հավաստմամբ բաղկացած է եղել բժշկից և բուժքրոջից, ըստ 45%-ի՝ միայն բուժքրոջից:

Շտապ օգնության կողմից քաղաքացիներին տրամադրված բուժօժանայության տեսակները բազմազան են: Ինչպես տեսնում ենք աղյուսակ 2.4.1-ից՝ բժշկական ծառայության հիմնական տեսակը հանդիսանում է ներարկումը և դեղամիջոցի տրամադրումը /79.2%/: Միևնույն ժամանակ անհամեմատ քիչ է հիվանդանոց տեղափոխվածների թիվը՝ /15.8%/: Այսինքն՝ շտապ օգնություն ստացած պացիենտներից յուրաքանչյուր 5-ից մեկն է տեղափոխվել հիվանդանոց:

Հարցման պատասխանների 35,1%-ը վերաբերվում է բժշկական խորհրդատվության տրամադրմանը, միևնույն ժամանակ դեղատոմսի դուրս գրման մասին պատասխաններն ավելի քիչ են/ 20.4%/:

Շտապ օգնության կողմից տրամադրված բուժօգնության տեսակները

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|---|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Շիրակ | | Տավուշ | | Լոռի | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| տրամադրվել է բժշկական խորհրդատվություն | 29 | 39.7% | 10 | 21.3% | 54 | 37.2% | 93 | 35.1% |
| չափվել է հիվանդի ջերմությունը | 19 | 26% | 17 | 36.2% | 34 | 23.4% | 70 | 26.4% |
| չափվել է հիվանդի ճնշումը | 38 | 52% | 25 | 53.2% | 89 | 61.4% | 152 | 57.3% |
| դեղատոմս է գրվել | 15 | 20.5% | 13 | 27.7% | 26 | 17.9% | 54 | 20.4% |
| կատարվել է ներարկում և տրամադրվել է դեղամիջոց | 52 | 71.2% | 45 | 96% | 113 | 77.9% | 210 | 79.2% |
| դրվել է վիրակապ | 1 | 1.4% | 2 | 4.2% | 6 | 4.1% | 9 | 3.4% |
| հիվանդը տեղափոխվել է հիվանդանոց | 9 | 12.3% | 8 | 17% | 25 | 17.2% | 42 | 15.8% |
| Ընդամենը | 163 | 223.1% | 120 | 255.6% | 347 | 239.1% | 630 | 237.6% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 73 | | 47 | | 145 | | 265 | |

2.5. Շտապ օգնության ծառայության մատուցման ժամանակահատվածը և վճարումները

Շտապ օգնության ծառայության մատուցման ժամանակահատվածը պայմանական բաժանել ենք 3 խմբի՝ մինչև 15 րոպե /պատասխանների 37%/, 15-30 րոպե /պատասխանների 46,8%/, 30-45 րոպե /պատասխանների 14.7%/:

Ինչպես նկատում ենք, հիմնականում շտապ օգնության ծառայության մատուցման ժամանակահատվածը կազմում է 15-30 րոպե:

Հարցման մասնակիցների 44,5%-ը /118 հարցվող/ հայտնում է շտապ օգնության ծառայությունների դիմաց վճարման մասին/ տես աղյուսակ 2.5.1/:

Կատարված վճարումները

| Տարբերակի անվանումը | Պատասխանների թիվը և տոկոսը՝ ըստ մարզերի | | | | | | Ընդամենը | |
|--|---|--------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | Շիրակ | | Տավուշ | | Լոռի | | | |
| | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս | պատ. թիվ | տոկոս |
| այցելության համար 1000-5000 | 20 | 54% | 18 | 81.8% | 38 | 64.4% | 76 | 64.4% |
| վառելիքի համար 500 | 1 | 2.7% | 1 | 4.5% | 5 | 8.5% | 7 | 5.9% |
| հիվանդի զննման համար 1000-5000 | 3 | 8.1% | 2 | 9.1% | 9 | 15.2% | 14 | 11.9% |
| հիվանդի տեղափոխման համար 1000 | 1 | 2.7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0.8% |
| ճնշում կամ ջերմություն չափելու համար 1000-2000 | 5 | 13.5% | 3 | 13.6% | 1 | 1.7% | 9 | 7.6% |
| դեղատոմս գրելու համար 1000-4000 | 2 | 5.4% | 3 | 13.6% | 1 | 1.7% | 6 | 5.1% |
| ներարկման համար 1000-5000 | 2 | 5.4% | 6 | 27.3% | 7 | 11.9% | 15 | 12.7% |
| վառելիքի համար 1000-2000 | 0 | 0% | 1 | 4.5% | 2 | 3.4% | 3 | 2.5% |
| վիրակապ դնելու համար 1000-4000 | 0 | 0% | 1 | 4.5% | 1 | 1.7% | 2 | 1.7% |
| այլ նպատակների համար 1000- 5000 | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 3.4% | 2 | 1.7% |
| այլ նպատակների համար 5000-10000 | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 3.4% | 2 | 1.7% |
| չի նշել | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1.7% | 2 | 1.7% |
| Ընդամենը | 34 | 91.8% | 36 | 158.9% | 69 | 117% | 139 | 117.7% |
| Հարցման մասնակիցների թիվը | 37 | | 22 | | 59 | | 118 | |

Միայն այցելության համար վճարել են հարցվողների 64.4%-ը, իսկ վճարման չափը կազմել է 1000-5000 դրամ:

Պացիենտները վճարել են նաև տարբեր բժշկական ծառայությունների դիմաց, մասնավորապես՝ հիվանդի զննման համար /11.9%-ը/, ներարկման համար /10-ից մեկը/, դեղատոմս դուրս գրելու /5.1%/, նաև՝ ջերմությունը կամ ճնշումը չափելու համար /7.6%/: Այս դեպքերում վճարումների չափը հիմնականում կազմում է 1000-2000 դրամ:

Միևնույն ժամանակ հարցման մասնակիցների 23.8%-ը շտապ օգնության ծառայությունը գնահատում է դրական:

Բացահայտված հիմնախնդիրները

1. Չնայած հարցման մասնակիցների 44,5% վճարել է շտապ օգնության ծառայության դիմաց, այնուամենայնիվ 60.4%-ը շտապ օգնության աշխատակցի վերաբերմունքը գնահատել է բարեհամբյուր:

2. Հարցման մասնակիցների յուրաքանչյուր 4-ից մեկը /22.6%/ շտապ օգնության ժամանմանն սպասել է մինչև մեկ ժամ:

3. Շտապ օգնության ծառայությունը դրական է գնահատել հարցման մասնակիցների 23.8%-ը:

4. Շտապ օգնության ծառայության մատուցման տևողությունը, որպես կանոն, կազմում է մինչև 30 րոպե /83,8%/, որը բավարար չի կարող հանդիսանալ նախնական ախտորոշման և արդյունավետ բուժօգնության տրամադրման համար:

ԲԱԺԻՆ 3.

3.1. Պացիենտների իրավունքների խախտումներն՝ ըստ Պացիենտների իրավունքների եվրոպական խարտիայի

Հարցման տվյալների հիման վրա բացահայտված խնդիրները դասակարգվել են ըստ «Պացիենտների իրավունքների եվրոպական խարտիայով» սահմանված իրավունքների, որոնք ներկայացված են աղյուսակ 3.1.1-ում:

| <p>Պացիենտների իրավունքների եվրոպական խարտիայով սահմանված համապատասխան իրավունքը</p> | <p>Խնդիրների նկարագրությունն՝ արտահայտված տոկոսներով</p> |
|--|---|
| <p>Հիվանդների ժամանակը հարգելու իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն ունի անհրաժեշտ բուժում ստանալու իրավունք նախապես սահմանված ժամկետի ընթացքում առանց ձգձգումների: Այս իրավունքը վերաբերում է բուժման ցանկացած էտապին:</i></p> | <p align="center">ՀԻՎԱՆԴԱՆՈՑ, ՊՈԼԻԿԼԻՆԻԿԱ</p> <p><u>Բժշկի ընդունարանում սպասելու ժամանակահատվածը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-2 ժամ - 35,7% • 3 ժամ - 0.2% <p><u>Հեղթագրում</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • նախապես հեղթագրված չի եղել - 72.8% <p><u>Հիվանդանոցում բուժման ժամանակահատվածը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-3 օր- 11.9% • 4-7օր - 32.2% • 7-10օր- 5.1% • 10-15օր-29.4% • 20 օրից մինչև 2 ամիս- 7.3% • 3 ամիս- 0.6% <p align="center">ՇՏԱՊ ՕԳՆՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ</p> <p><u>Շտապ օգնության ժամանման տևողությունը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • մինչև 1 ժամ-22.6% • 1-2 ժամ-1.1% • 30 րոպե- 0.8% <p><u>Բուժօգնության տրամադրման տևողությունը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • մինչև 15 րոպե-37% • 15-30 րոպե - 46.8% • 30-45 րոպե - 14,7% • 1-2 ժամ - 0,4% |

| | |
|--|---|
| <p>Նորարարության իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն ունի բժշկական նորարարությունների մատչելիության իրավունք՝ ներառյալ միջազգային ստանդարտներին համապատասխան ախտորոշիչ պրոցեդուրաները՝ տնտեսական կամ ֆինանսական պատկերացումներից անկախ</i></p> | <p align="center">ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻԿԼԻՆԻԿԱ</p> <p>Փոխարինող դեղամիջոց չի առաջարկվել- 30.5%</p> |
| <p>Հնարավորության սահմաններում տառապանքները և ցավը կանխելու իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն իրավունք ունի հնարավորինս խուսափել տառապանքներից և ցավից իր հիվանդության ցանկացած փուլում:</i></p> | <p align="center">ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻԿԼԻՆԻԿԱ</p> <p>Տառապանք կամ անհանգստություն առաջացնող ֆիզիկական ցավեր են ունեցել- 57.6%</p> <p>Ցավագրկող դեղամիջոց</p> <ul style="list-style-type: none"> • տրամադրվել է ուշացումով - 6.9% • անձամբ են միջոցներ ձեռնարկվել- 7.8% • չի տրամադրվել -2% |
| <p>Անվտանգության իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն ունի առողջապահության համակարգի ոչ պատշաճ գործելակերպի, բուժաշխատողների անուշադրության և սխալների հետևանքով հասցված վնասից ազատ լինելու իրավունք, ինչպես նաև անվտանգության բարձր ստանդարտներին համապատասխան բժշկական ծառայությունների և բուժական պրոցեդուրաների մատչելիության իրավունք:</i></p> | <p align="center">ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻԿԼԻՆԻԿԱ</p> <p>Բուժանձնակազմի վերաբերմունքը եղել է</p> <ul style="list-style-type: none"> • անտարբեր, անբայրացական, կոպիտ-19.3% <p>Բուժման ընթացքում առաջացած խնդիրները</p> <p>Խնդիրներ ունեցել են հարցման մասնակիցների յուրաքանչյուր 3-ից մեկը:</p> <ul style="list-style-type: none"> • սխալ ախտորոշում-10.2% • սխալ բուժում - 5.9% • բուժանձնակազմի ոչ բայրացական վերաբերմունք - 5.6% • տրամադրվել է ժամկետանց դեղորայք - 0.9% <p>Ոչ արդյունավետ բուժման պատճառները</p> <ul style="list-style-type: none"> • ճիշտ չի ախտորոշվել հիվանդությունը- 54% • բժշկի կողմից սխալ բուժում է կիրառվել- 22.3% • չի կարողացել ձեռք բերել նշանակված դեղորայքը- 18,9% |

| | |
|--|---|
| | <p style="text-align: center;">ՇՏԱՊ ՕՆՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ</p> <p><u>Շտապ օգնության անձնակազմի վերաբերմունքը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • անբարեհամբյուր-18,5% • կոպիտ-6% • անտարբեր-7,5% |
| <p>Որակի ստանդարտների պահպանման իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն ունի որակյալ բժշկական սպասարկման մատչելիության իրավունք՝ առանձնահատուկության հիման վրա և ստանդարտներին հապատասխան</i></p> | <p style="text-align: center;">ՀԻՎԱՆԴԱՆՈՑ</p> <p><u>Քուժման արդյունավետությունը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ոչ արդյունավետ-26.5% <p><u>Ոչ արդյունավետ բուժման պատճառները</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • չի կարողացել ձեռք բերել նշանակված դեղորայքը- 18,9% <p><u>Քուժման ընթացքում առաջագած խնդիրները</u></p> <p>Հիվանդասենյակի պայմաններն անբավարար են գնահատել -7%-ը, որից</p> <ul style="list-style-type: none"> • հիվանդասենյակը վերանորոգված չի եղել- / 20.3% • ջերմաստիճանը բավարար չի եղել- 12.4% • սանիտարահիգիենիկ պայմանները բավարար չեն եղել- /23%/ <p><u>Մահճակալների թիվը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 մահճակալ - 1.1% • 2 մահճակալ - 22.1% • 3 մահճակալ - 20,4% • 4 մահճակալ - 37,6% • 5-7 մահճակալ - 4.4% <p style="text-align: center;">ՇՏԱՊ ՕԳՆՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ</p> <p><u>Շտապ օգնության անձնակազմը բաղկացած է եղել</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • միայն բուժքրոջից - 44.9% • միայն բժշկից - 1.1% |

Մատչելիության իրավունք

Յուրաքանչյուրն ունի իր առողջական վիճակով պայմանավորված անհրաժեշտ բժշկական ծառայությունների մատչելիության իրավունք: Բժշկական ծառայությունները պետք է հավասար մատչելիություն երաշխավորեն բոլորի համար, առանց խտրականության՝ պայմանավորված ֆինանսական միջոցների առկայությամբ, բնակության վայրով, հիվանդության տեսակով կամ բժշկական օգնության դիմելու ժամանակով:

ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻՎԼԻՆԻԿԱ

Ոչ արդյունավետ բուժման պատճառները

- չի կարողացել վճարել անհրաժեշտ հետազոտությունների համար - 26.3%
- չի կարողացել վճարել վիրահատության համար-16.2%

Վճարումներ

Հիվանդանոցում բուժում է ստացել - 31.5%-ը, որից

- բուժման համար վճարել է - 54.2%-ը

Վճարումների նպատակը

- անկետա բացելու համար - 12.4%
- բժշկական հետազոտությունների համար- 28.1%
- նշանակված դեղորայքը գնելու համար- 38.9%
- վիրահատության համար - 11.3%
- ներարկումների համար - 4.3%
- հիվանդին տեսակցելու համար - 5.2%
- հիվանդասենյակը մաքրելու համար - 0.2%
- հիվանդին սնունդ փոխանցելու համար -2%
- հիվանդի դուրսգրման համար - 3.4%
- բուժանձնակազմի լավ վերաբերմունքի համար - 3.6%
- այլ նպատակով - 2.7%

Դեղորայքի ձեռքբերում

- գնել է բժշկի նշած դեղատնից - 19%
- գնել է այլ դեղատնից - 63.4%
- գնել է պոլիկլինիկայից կամ հիվանդանոցից - 5.7%

ՇՏԱՊ ՕԳՆՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ

Շտապ օգնության ծառայության համար

| | |
|--|--|
| | <p><u>Կատարված վճարումներ</u></p> <p>վճարումներ են կատարել - 44.5%-ը</p> <ul style="list-style-type: none"> • այցելության համար - 64.4% • վառելիքի համար – 5.9% • հիվանդի զննման համար -11.9% • հիվանդին տեղափոխելու համար - 0.8% • ճնշում կամ ջերմություն չափելու համար - 7.6% • դեղատոմս գրելու համար – 5.1% • ներարկման համար -12.7% • վիրակապ դնելու համար - 1.7% • այլ նպատակների համար -3.4% |
| <p>Բողոք ներկայացնելու իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրը, իրեն վնաս հասցնելու դեպքում, իրավունք ունի բողոքելու և ստանալու պատասխան կամ այլ արձագանք</i></p> | <p align="center">ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻԿԼԻՆԻԿԱ</p> <p><u>Բուժման ընթացքում առաջագած խնդիրների կապակցությամբ դիմում բողոքների ներկայացում</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • դիմում-բողոքով չի բողոքել հարցվողների 57.4% <p><u>Բողոքն ուն է ներկայացվել</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • բուժհաստատության տնօրենին, փոխտնօրենին - 32.8% • բուժող բժշկին - 58.6% • առողջապահության նախարարություն-17.2% • մարզպետարան-1,7% • մարդու իրավունքների պաշտպանին - 3.4% • իրավապաշտպան կազմակերպությանը - 3.4% <p><u>Բողոքարկման արդյունքը</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • բողոքին ընթացք է տրվել, բայց այն վերջնական լուծում չի ստացել- 34.5% • բողոքն անուշադրության է մատնվել- 17.2% |

| | |
|--|---|
| <p>Ընտրության ազատության իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն ունի տարբեր բժշկական պրոցեդուրաների և հաստատությունների /մասնագետների/ միջև ընտրության ազատության իրավունք՝ աղեկվատ տեղեկատվության հիման վրա</i></p> | <p>ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻՎԼԻՆԻԿԱ</p> <ul style="list-style-type: none"> • դեղամիջոցի ընտրության հնարավորություն չի ունեցել - 31.5% • բժշկի ընտրության հնարավորություն չի ունեցել – 24.2% • չի առաջարկվել փոխարինող դեղամիջոց – 30.5% |
| <p>Տեղեկատվության իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն իրավունք ունի ստանալու ցանկացած տեսակի տեղեկատվություն իր առողջական վիճակի, բժշկական ծառայությունների և այդ ծառայություններից օգտվելու միջոցների մասին, ինչպես նաև գիտական հետազոտությունների և տեխնիկական առաջընթացի արդյունքում առկա հնարավորությունների մասին</i></p> | <p>ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻՎԼԻՆԻԿԱ</p> <ul style="list-style-type: none"> • չի տեղեկացվել դեղամիջոցի վնասակար ազդեցության մասին -30.1% • չի տեղեկացվել իր առողջական վիճակի մասին -10.9% • չի տեղեկացվել դեղամիջոցի նշանակության մասին -14.3% <p>ՇՏԱՊ ՕԳՆՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Շտապ օգնության աշխատակիցը չի ներկայացել զանգին պատասխանելիս- 27.6% |
| <p>Քուժման նկատմամբ անհատական մոտեցման իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն ունի իր անձնական պահանջներին առավելապես հարմարեցված ախտորոշիչ կամ բուժական ծրագրերի իրավունք</i></p> | <p>ՀԻՎԱՆՂԱՆՈՑ, ՊՈԼԻՎԼԻՆԻԿԱ</p> <p><u>Բժշկի այցելությունների հաճախականությունը հիվանդանոցում բուժում ստանալու ընթացքում</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • օրական մեկ անգամ-22.6% • 2 օրը մեկ անգամ-2.3% • ոչ մի անգամ – 1.1% |
| <p>Գաղտնիության իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն ունի անձնական տեղեկատվության գաղտնիության իրավունք՝ ներառյալ տեղեկատվություն իր առողջական վիճակի և առաջարկվող ախտորոշիչ կամ թերապևտիկ պրոցեդուրաների մասին, ինչպես նաև իր գաղտնիության պաշտպանության իրավունք ախտորոշիչ զննումների , բուժման ազատների մոտ այցելությունների և ընդհանրապես բժշկական և վիրաբուժական միջամտությունների ժամանակ:</i></p> | <p>0</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Փոխհատուցման իրավունք</p> <p><i>Բուժհաստատության գործողությունների արդյունքում անձին ֆիզիկական կամ բարոյական և հոգեբանական վնաս հասցնելու դեպքում յուրաքանչյուրն ունի ողջամիտ կարծ ժամկետում բավարար փոխհատուցում ստանալու իրավունք</i></p> | 0 |
| <p>Կանխարգելիչ միջոցների իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուր ոք հիվանդության կանխարգելման համապատասխան ծառայությունների իրավունք ունի</i></p> | 0 |
| <p>Չամաձայնության իրավունք</p> <p><i>Յուրաքանչյուրն իրավունք ունի ստանալ ցանկացած տեսակի տեղեկատվություն, որը նրան հնարավորություն կտա ակտիվորեն մասնակցել իր առողջությանը վերաբերող որոշումների կայացմանը: Այդ տեղեկատվությունը պարտադիր նախապայման է հանդիսանում ցանկացած պրոցեդուրաների և բուժման անցկացման համար՝ ներառյալ մասնակցությունը գիտական հետազոտություններին</i></p> | 0 |

ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Պացիենտների իրավունքների եվրոպական խարտիայով սահմանված իրավունքների խախտման նկարագրություններից կարելի է հանգել հետևյալ եզրահանգումների.

Հիվանդների ժամանակը հարգելու իրավունքի խախտում

- Բժշկական հաստատություններում, որպես կանոն, չի իրականացվում պացիենտների հերթագրում, այսինքն՝ չեն սահմանվում բուժում ստանալու ժամկետները:
- Սահմանված չեն շտապօգնության ծառայության մատուցման ժամկետներ /կանչի ընդունումից հետո ժամանման տևողությունը, ծառայության մատուցման տևողությունը/:

Նորարարության իրավունքի խախտում

- Բժիշկները պացիենտներին տեղեկություն չեն տրամադրում նոր դեղամիջոցների առկայության մասին:

Հնարավորության սահմաններում տառապանքները և ցավը կանխելու իրավունքի խախտում

- հիվանդանոցային բուժում ստանալու ընթացքում պացիենտների կեսից ավելին տառապանքներ և ցավ են կրում:
- Գիշտ է, ցավազրկող դեղամիջոցները մեծամասամբ տրամադրվում են ժամանակին, սակայն նշվում են նաև դրանց տրամադրման ուշացման կամ պացիենտի կողմից անձամբ միջոցներ ձեռնարկելու մասին /ընդհանուր՝ 14.7%/:

Անվտանգության իրավունքի խախտում

- Տեղի ունեն բուժանձնակազմի կողմից անբարյացակամ կամ կոպիտ վերաբերմունքի դրսևորումներ:
- Զգալի թիվ են կազմում բուժման ընթացքում տարբեր բժշկական սխալների դեպքերը:

Որակի ստանդարտների պահպանման իրավունքի խախտում

- Բժշկական սպասարկման չափորոշիչները խախտվում են ինչպես հիվանդանոցի տեխնիկական պայմանների անբավարարության պատճառով կամ բժշկի կողմից նշանակված դեղորայքի բացակայությամբ, այնպես էլ բուժանձնակազմի ոչ լիարժեք համալրմամբ:

Մատչելիության իրավունքի խախտում

- Բժշկական ծառայությունների մատչելիության իրավունքի խախտումը պայմանավորված է պացիենտների անվճարունակությամբ, որը բավական մեծ տարածում ունի:

Բողոքարկման իրավունքի խախտում

- Բացակայում են բուժանձնակազմի կողմից պացիենտների առողջությանը վնաս հասցնելու դեպքերում վերջիններիս կողմից բողոքարկման իրավունքի իրականացման արդյունավետ մեխանիզմները:
- Չնայած բազմաթիվ խնդիրների առկայությանը՝ պացիենտները խուսափում են օգտվել իրենց բողոքարկման իրավունքից:

Ընտրության ազատության իրավունքի խախտում

- Պացիենտների յուրաքանչյուր 4-ից մեկը զրկված է եղել բժշկի ընտրության հնարավորությունից:

Տեղեկատվության իրավունքի խախտում

- Խախտվում է ինչպես իրենց առողջական վիճակի, այնպես էլ նշանակված դեղամիջոցների նշանակության և դրանց վնասակար ազդեցության մասին պացիենտների՝ տեղեկատվություն ստանալու իրավունքը:

Անհատական մոտեցման իրավունքի խախտում

- Չի ապահովվում բուժման նկատմամբ անհատական մոտեցման իրավունքը:

Պացիենտների իրավունքների Եվրոպական խարտիայում ամրագրված գաղտնիության, փոխհատուցման, կանխարգելիչ միջոցների և համաձայնության իրավունքների խախտումների վերաբերյալ ներկայացվող ուսումնասիրության շրջանակներում տեղեկություններ ձեռք չեն բերվել: