



CENTRUM BADANIA OPINII SPOŁECZNEJ

SEKRETARIAT
OŚRODEK INFORMACJI

629 - 35 - 69, 628 - 37 - 04
693 - 58 - 95, 625 - 76 - 23

UL. ŻURAWIA 4A, SKR. PT.24
00 - 503 W A R S Z A W A
TELEFAX 629 - 40 - 89

INTERNET

<http://www.cbos.pl>

E-mail: sekretariat@cbos.pl

BS/162/2000

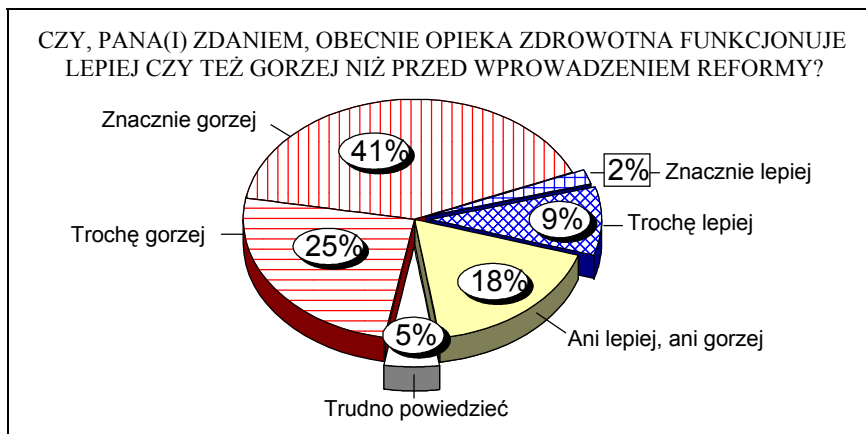
OPINIE O FUNKCJONOWANIU OPIEKI ZDROWOTNEJ

KOMUNIKAT Z BADAŃ

WARSZAWA, LISTOPAD 2000

PRZEDRUK MATERIAŁÓW CBOS W CAŁOŚCI LUB W CZĘŚCI ORAZ WYKORZYSTANIE DANYCH EMPIRYCZNYCH
JEST DOZWOLONE WYŁĄCZNIE Z PODANIEM ŹRÓDŁA

- Większość badanych (66%) uważa, że obecnie placówki publicznej służby zdrowia działają źle. Tylko jedna czwarta (25%) ocenia ich pracę pozytywnie, z tym że na ogół *raczej dobrze*, a nie *zdecydowanie dobrze*. Co jedenasty respondent (9%) nie ma wyrobionego zdania w tej sprawie. W porównaniu ze styczniem opinie na ten temat się poprawiły - są niemal takie jak pod koniec pierwszego półrocza funkcjonowania opieki zdrowotnej na nowych zasadach.
- Nadal bardzo krytyczne są opinie o skutkach reformy opieki zdrowotnej - zaledwie co dziesiąty ankietowany (11%) uważa, że funkcjonuje ona lepiej niż przed reformą.



- Stopniowo rośnie poczucie poinformowania o zasadach korzystania ze świadczeń zdrowotnych po reformie służby zdrowia. Obecnie blisko dwie piąte respondentów (39%) czuje się dobrze poinformowanych, prawie trzy piąte (59%) zaś - słabo.
- W porównaniu ze styczniem poprawiły się opinie ankietowanych o różnych aspektach funkcjonowania opieki zdrowotnej. Nadal jednak oceny negatywne przeważają w takich sprawach, jak: sprawność działania, bezpłatność leczenia, łatwość uzyskania porady, równe traktowanie pacjentów, uzyskiwanie skierowań do specjalisty, informacja, nowoczesność metod leczenia, zabieganie o pacjenta.
- Wśród respondentów, którzy w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż korzystali ze świadczeń medycznych w ramach ubezpieczenia, co siódmy miał jakieś trudności lub kłopoty w uzyskaniu pomocy lekarskiej lub innych świadczeń (15% - co stanowi 8% ogółu badanych).

Z reformą opieki zdrowotnej wiązano więcej obaw niż nadziei, a po jej wprowadzeniu przeważały w społeczeństwie negatywne opinie o funkcjonowaniu służby zdrowia na nowych zasadach. Kolejne sondaże na ten temat przynosiły zbliżony rozkład opinii i ocen społecznych¹. Można było jednak przypuszczać, że nastąpi stopniowe oswojenie się z wprowadzonymi zmianami, a nowe zasady przyniosą istotne zmiany na lepsze, co spowoduje poprawę ocen. W jednym z ostatnich sondaży² staraliśmy się zbadać, jakie opinie o opiece zdrowotnej dominują w naszym społeczeństwie pod koniec drugiego roku funkcjonowania reformy.

OCENA OBECNEGO FUNKCJONOWANIA PUBLICZNEJ SŁUŻBY ZDROWIA

Większość badanych (66%) uważa, że obecnie placówki publicznej służby zdrowia działają źle. Tylko jedna czwarta (25%) ocenia ich pracę pozytywnie, z tym że na ogół *raczej dobrze*, a nie *zdecydowanie dobrze*. Co jedenasty respondent nie ma wyrobionego zdania na ten temat.

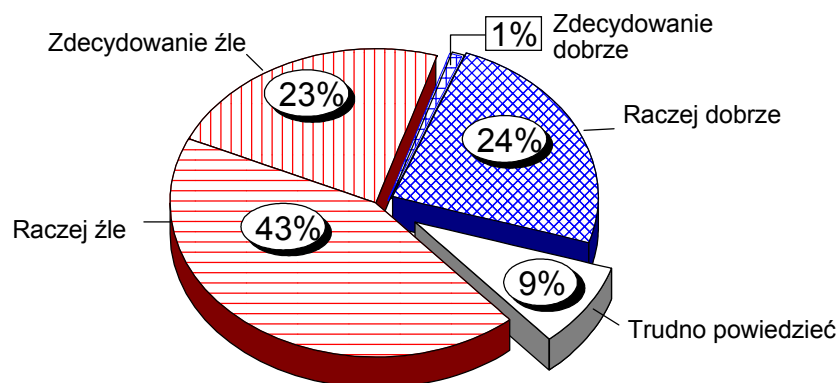
Korzystanie w ciągu ostatnich sześciu miesięcy ze świadczeń medycznych w ramach ubezpieczenia zdrowotnego jedynie nieznacznie - w sposób nieistotny statystycznie - różnicuje opinie respondentów tej sprawie³. Trzeba dodać, że ci, którzy leczyli się w tym okresie prywatnie, wyrażają - podobnie jak w poprzednich sondażach - nieco bardziej krytyczne opinie o świadczeniach w ramach ubezpieczenia.

¹ Por. W. Derczyński, *Opinie o dostępności i jakości świadczeń medycznych po wprowadzeniu reformy*, „Prawo i Medycyna”, nr 6-7 (vol. 2) 2000.

² Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (125) przeprowadzono w dniach 13-16 października 2000 roku na 1048-osobowej reprezentatywnej próbie losowo-adresowej dorosłych mieszkańców Polski.

³ W ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż ogółem 54% ankietowanych korzystało z usług w ramach ubezpieczenia, a 28% - z usług na własny koszt. Jedna piąta badanych (20%) leczyla się zarówno prywatnie, jak i w ramach ubezpieczenia. Odsetki te są niższe niż we wcześniejszych sondażach, gdyż okres, o który pytaliśmy, nie obejmował miesięcy zimowych, kiedy jest więcej zachorowań niż latem. Por. komunikat CBOS „Leczenie się po wprowadzeniu reformy - opinie o jakości świadczeń” (oprac. W. Derczyński), luty 2000.

RYS. 1. JAK OGÓLNI OCENIA PAN(I) OBECNE FUNKCJONOWANIE PUBLICZNEJ SŁUŻBY ZDROWIA W POLSCE?



Ocena funkcjonowania publicznych placówek służby zdrowia wiąże się w pewnym stopniu z wykształceniem respondentów - ci, którzy mają wykształcenie średnie i wyższe częściej niż inni są krytyczni, osoby z wykształceniem podstawowym częściej nie mają zdania w tej sprawie. Odwrotnie jest z poziomem zamożności - respondenci źle oceniający warunki materialne swojego gospodarstwa domowego częściej niż pozostali uważają, że publiczna służba zdrowia działa źle. Opinie na ten temat najbardziej jednak różnicują poglądy polityczne badanych: deklarowana lewicowość wydaje się sprzyjać ocenom negatywnym, a prawicowość - pozytywnym (zob. tabele aneksowe). Zależność opinii o opiece zdrowotnej od orientacji politycznej ankietowanych występowała także w poprzednich sondażach na ten temat.

W porównaniu ze styczniem tego roku, kiedy mieliśmy do czynienia ze szczególnym nasileniem krytycyzmu w opiniach o publicznej służbie zdrowia, oceny ankietowanych są mniej krytyczne. Obecne opinie są niemal identyczne z ocenami, jakie respondenci wystawiali pod koniec pierwszego półrocza funkcjonowania opieki zdrowotnej na nowych zasadach.

Tabela 1

Jak ogólnie ocenia Pan(i) obecne funkcjonowanie publicznej służby zdrowia w Polsce*?	Wskazania respondentów według terminów badań				
	XI 1996	III 1998	VI 1999	I 2000	X 2000
	w procentach				
Zdecydowanie dobrze	2	2	2	1	1
Raczej dobrze	26	39	24	15	24
Raczej źle	36	42	44	41	43
Zdecydowanie źle	31	10	22	38	23
Trudno powiedzieć	5	7	8	5	9

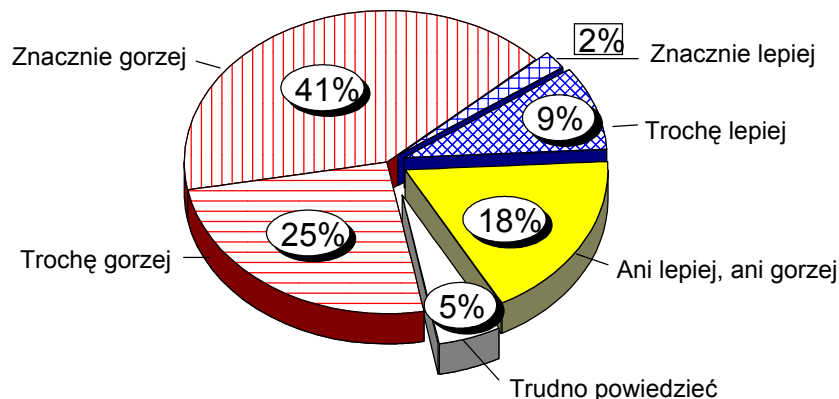
* W latach '96 i '98 pytanie brzmiało: „Jak Pan(i) ogólnie ocenia funkcjonowanie państwowej służby zdrowia w Polsce?”

OPINIE O SKUTKACH REFORMY OPIEKI ZDROWOTNEJ

Zaledwie co dziewiąty ankietowany (11%) uważa, że opieka zdrowotna lepiej funkcjonuje po reformie niż przed jej wprowadzeniem. Prawie co piąty sądzi, że *ani lepiej, ani gorzej* (18%) - co, biorąc pod uwagę opinie sprzed reformy, jest raczej oceną negatywną niż pozytywną. Aż dwie trzecie respondentów (66%) uważa, że obecnie opieka zdrowotna funkcjonuje gorzej, w tym 41% ocenia, że znacznie gorzej.

Osoby, które w ciągu półrocza poprzedzającego sondaż (od kwietnia do połowy października) tylko raz korzystały z usług w ramach ubezpieczenia zdrowotnego nieco mniej krytycznie oceniają funkcjonowanie opieki zdrowotnej po reformie niż te, które korzystały z nich co najmniej dwa razy bądź nie korzystały wcale. Korzystanie w tym samym okresie z prywatnych świadczeń medycznych nie ma wpływu na oceny respondentów. Zależność opinii ankietowanych od kontaktów z placówkami medycznymi w danym okresie nie jest więc prosta.

RYS. 2. CZY, PANA(I) ZDANIEM, OBECNIE OPIEKA ZDROWOTNA FUNKCJONUJE LEPIEJ CZY TEŻ GORZEJ NIŻ PRZED WPROWADZENIEM REFORMY?



Tak jak w przypadku ogólnych ocen działania publicznej służby zdrowia, także i w tej kwestii widoczny jest nieco większy krytycyzm wśród osób z wykształceniem średnim i wyższym oraz wpływ poczucia materialnego upośledzenia (złe oceny warunków materialnych swojego gospodarstwa domowego) na częstość negatywnych opinii o skutkach reformy opieki zdrowotnej. Również poglądy polityczne ankietowanych w największym stopniu różnicują oceny skutków reformy (zob. tabele aneksowe).

Jest zrozumiałe, że opinie i oceny respondentów dotyczące tych dwóch spraw są ze sobą ściśle powiązane. Większość osób, które uważają, że opieka zdrowotna funkcjonuje gorzej niż przed reformą, źle ocenia obecne funkcjonowanie publicznej służby zdrowia (85%, tylko 10% dobrze). Ponad trzy czwarte sądzących, że po reformie opieka zdrowotna funkcjonuje lepiej, uważa, iż ogólnie publiczna służba zdrowia działa dobrze (77%, jedynie 18% - że źle).

W stosunku do ocen sprzed kilku miesięcy w opiniach na temat skutków reformy opieki zdrowotnej nie zaszły żadne istotne zmiany⁴.

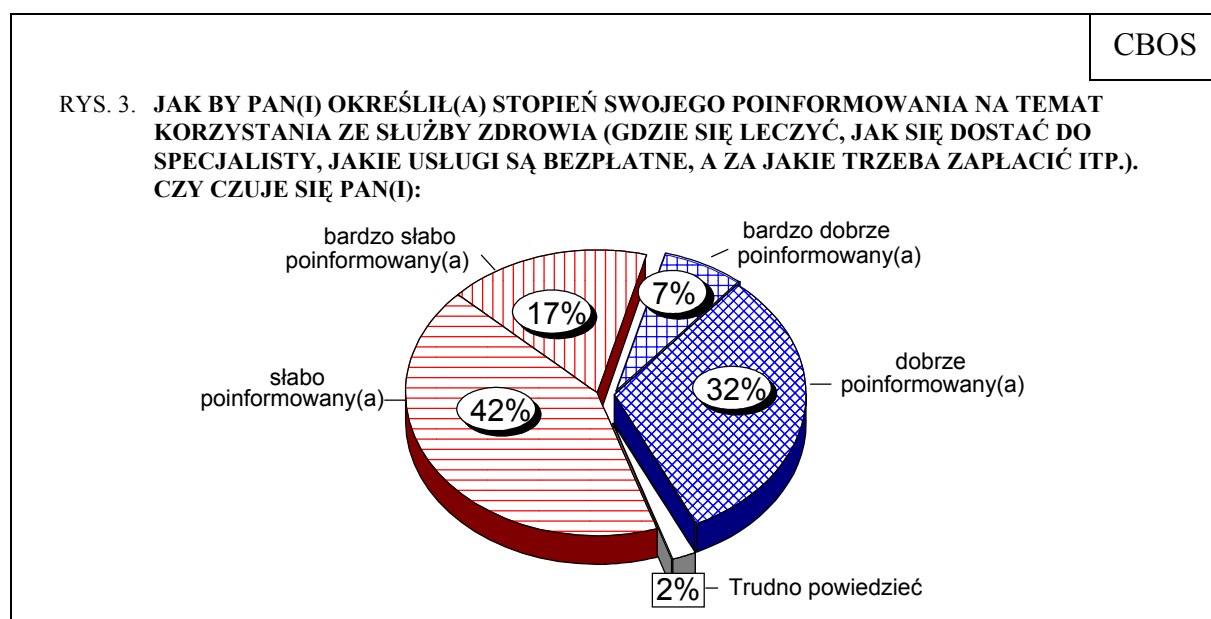
⁴ To, jak ocena reformy opieki zdrowotnej przedstawia się na tle opinii o pozostałych reformach, omówiono w komunikacie CBOS „Ocena funkcjonowania reformowanych sfer życia publicznego”, listopad 2000 (oprac. M. Falkowska).

Tabela 2

Czy, Pana(i) zdaniem, obecnie opieka zdrowotna funkcjonuje lepiej czy też gorzej niż przed wprowadzeniem reformy?	Wskazania respondentów według terminów badań	
	VI 2000	X 2000
	w procentach	
Znacznie lepiej	2	2
Trochę lepiej	10	9
Ani lepiej, ani gorzej	18	18
Trochę gorzej	28	25
Znacznie gorzej	38	41
Trudno powiedzieć	4	5

POCZUCIE POINFORMOWANIA O NOWYCH ZASADACH FUNKCJONOWANIA OPIEKI ZDROWOTNEJ

Prawie trzy piąte ankietowanych (59%) twierdzi, że niewiele wie o zasadach korzystania ze świadczeń zdrowotnych, niespełna dwie piąte (39%) uważa się za dobrze poinformowanych. Nadal więc przeważa poczucie braku informacji.



Oczywiście ci, którzy w ciągu półrocza poprzedzającego sondaż korzystali ze świadczeń medycznych w ramach ubezpieczenia, są lepiej poinformowani niż pozostali; im częściej w tym okresie mieli kontakt z placówkami medycznymi, tym częściej uważają się za dobrze poinformowanych.

Oprócz kontaktu z placówkami medycznymi, czynnikiem najbardziej różnicującym subiektywny stopień poinformowania jest wykształcenie ankietowanych. Respondenci z wyższym wykształceniem znacznie częściej czują się dobrze poinformowani niż osoby z wykształceniem średnim czy, zwłaszcza, podstawowym. W tym przypadku poglądy polityczne nieco słabiej różnicują odpowiedzi ankietowanych, jednak widać, że badani deklarujący prawicowość częściej czują się poinformowani niż osoby o orientacji centrowej czy lewicowej (zob. tabele aneksowe). Spośród grup społeczno-zawodowych najmniej poinformowani są rolnicy (oraz mieszkańcy wsi w ogóle), a następnie uczniowie i studenci, bezrobotni. Za dobrze poinformowanych najczęściej uważają się przedstawiciele kadry kierowniczej i inteligencji, a także osoby pracujące na własny rachunek poza rolnictwem.

Porównując uzyskane dane z wynikami poprzednich sondaży należy odnotować stopniowy, choć bardzo powolny wzrost odsetka osób poinformowanych o zasadach korzystania ze świadczeń zdrowotnych po reformie.

Tabela 3

Jak by Pan(i) określił(a) stopień swojego poinformowania na temat korzystania ze służby zdrowia (gdzie się leczyć, jak dostać się do specjalisty, jakie usługi są bezpłatne, a za jakie trzeba zapłacić itp.). Czy czuje się Pan(i):	Wskazania respondentów według terminów badań		
	III 1999	VI 2000	X 2000
	w procentach		
- bardzo dobrze poinformowany(a)	4	4	7
- dobrze poinformowany(a)	26	32	32
- słabo poinformowany(a)	47	43	42
- bardzo słabo poinformowany(a)	20	20	17
Trudno powiedzieć	3	2	2

Warto dodać, że w tym wypadku poczucie poinformowania częściej wiąże się z dobrymi ocenami funkcjonowania opieki zdrowotnej po reformie oraz z pozytywnymi opiniami ogólnymi o działaniu publicznej służby zdrowia, a także z pozytywnymi opiniami na temat szczegółowych kwestii związanych z udzielaniem porad i świadczeń medycznych.

OCENA ŚWIADCZEŃ DOSTĘPNYCH W RAMACH UBEZPIECZENIA ZDROWOTNEGO

Opinie o różnych aspektach opieki zdrowotnej, dostępnej w ramach kasy chorych, składają się w sumie na negatywny obraz otrzymywanych świadczeń medycznych. Większość ankietowanych uważa, że organizacja opieki zdrowotnej nie działa sprawnie - leczenie wiąże się z ponoszeniem kosztów przez pacjenta, uzyskanie porady i pomocy wymaga wielu starań, a pacjenci nie są równo traktowani. Negatywne opinie przeważają także, choć w mniejszym stopniu, w przypadku uzyskiwania skierowań do specjalisty, sprawności informacji o tym, gdzie można uzyskać pomoc, dostępu do nowoczesnych metod leczenia i zabiegania przez lekarzy o pacjenta.

Jeśli chodzi o równe szanse otrzymania pomocy medycznej, warunki leczenia oraz możliwość uzyskania natychmiastowej pomocy lekarskiej odnotowujemy jedynie niewielką przewagę ocen pozytywnych - opinie negatywne w tych sprawach wyraża ponad dwie piąte ankietowanych. Natomiast większość uważa, że lekarze mają wysokie kwalifikacje, że bez trudności można dostać się do lekarza pierwszego kontaktu, a ponad połowa - że pacjenci traktowani są z życzliwością i troską. Jednak blisko dwie piąte respondentów jest przeciwnego zdania, gdy chodzi o życzliwość i troskę, z jaką traktowani są pacjenci, a ponad jedna piąta nie sądzi, by łatwo było dostać się do lekarza pierwszego kontaktu.

Ogólnie rzecz biorąc, opinie ankietowanych o różnych aspektach funkcjonowania służby zdrowia są jednak obecnie nieco lepsze niż na początku tego roku. We wszystkich kwestiach, o które pytaliśmy także wcześniej, odpowiedzi respondentów częściej niż uprzednio potwierdzają właściwe funkcjonowanie opieki zdrowotnej - także w tych, w których nadal utrzymuje się znaczna przewaga opinii negatywnych. W wielu sprawach, np. sprawnej organizacji, bezpłatności leczenia, informacji czy natychmiastowej pomocy lekarskiej, obecne dane są zbliżone do ocen i opinii z sondaży przeprowadzanych w latach poprzedzających reformę. W niektórych przypadkach jednak (np. równości szans czy warunków leczenia) tak wielu pozytywnych opinii nie odnotowaliśmy nigdy wcześniej.

Tabela 4

Czy zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi opiniami dotyczącymi porad i świadczeń medycznych, jakie otrzymuje się obecnie w ramach kasy chorych? Czy, Pana(i) zdaniem, można powiedzieć, że:	Tak	Nie	Trudno powiedzieć
	w procentach		
- organizacja opieki zdrowotnej działa sprawnie	28	61	11
- leczenie jest w zasadzie bezpłatne	35	60	5
- uzyskanie porady i pomocy nie wymaga wiele zachodu, starań ze strony pacjenta	35	55	10
- wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	35	54	11
- lekarze bez problemu dają skierowanie do specjalisty, jeśli pacjent tego potrzebuje	42	47	11
- jest sprawna informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc	42	47	11
- pacjent korzysta z nowoczesnych metod leczenia	37	47	16
- lekarze zabiegają o pacjenta	41	46	12
- każdy ma takie same szanse otrzymania pomocy medycznej	49	45	6
- warunki leczenia są dobre	48	43	9
- zawsze można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską, nawet w nocy	46	41	13
- pacjenci są traktowani z życzliwością i troską	54	37	9
- do lekarza pierwszego kontaktu można się dostać bez trudności	74	22	4
- lekarze mają wysokie kwalifikacje	67	14	18

W tabeli zsumowano odpowiedzi pozytywne „zdecydowanie tak” i „raczej tak” oraz negatywne „raczej nie” i „zdecydowanie nie”.

Jednocześnie należy pamiętać o wyjątkowo krytycznym nastawieniu do opieki zdrowotnej, jakie dominowało w styczniu tego roku, o czym świadczą ówczesne odpowiedzi na pytanie o ogólną ocenę funkcjonowania publicznej służby zdrowia, omówione wcześniej. Trudno ocenić, czy obecnie mamy do czynienia z istotną zmianą nastawienia wobec reformy (na bardziej pozytywne) czy też może jedynie z przywyknięciem do nowych zasad uzyskiwania świadczeń i związanych z tym trudności, traktowanych już jako coś normalnego, oceny ogólne bowiem są nadal przeważnie negatywne.

Tabela 5

Czy zgadza się Pan(i) z następującymi opiniami dotyczącymi (państwowej służby zdrowia) porad i świadczeń medycznych, jakie otrzymuje się obecnie w ramach kasy chorych? Czy, Pana(i) zdaniem, można powiedzieć, że (służba zdrowia):	Tak								Nie							
	VI '94	III '96	VIII '96	I '97	III '98	I '00	X '00	VI '94	III '96	VIII '96	I '97	III '98	I '00	X '00		
	w procentach															
- (sprawnie funkcjonuje) organizacja opieki zdrowotnej działa sprawnie	36	30	25	30	38	18	28	60	64	69	66	57	73	61		
- (zapewnia bezpłatne leczenie) leczenie jest w zasadzie bezpłatne	38	35	31	32	46	23	35	58	59	65	64	48	74	60		
- uzyskanie porady nie wymaga wiele zachodu, starań ze strony pacjenta	-	-	-	-	-	25	35	-	-	-	-	-	65	55		
- wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	-	-	-	-	-	28	35	-	-	-	-	-	62	54		
- lekarze bez problemu dają skierowanie do specjalisty, jeśli pacjent tego potrzebuje	-	-	-	-	-	-	42	-	-	-	-	-	-	47		
- jest sprawna informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc	48	47	-	-	-	36	42	45	42	-	-	-	55	47		
- (wykorzystuje nowoczesne metody leczenia) pacjent korzysta z nowoczesnych metod leczenia	53	53	51	45	48	27	37	36	34	34	39	36	57	47		
- lekarze zabiegają o pacjenta	-	-	-	-	-	-	41	-	-	-	-	-	-	46		
- każdy ma takie same szanse otrzymania pomocy medycznej	36	31	33	26	41	30	49	61	64	63	68	53	65	45		
- (zapewnia dobre warunki leczenia) warunki leczenia są dobre	-	-	-	-	32	30	48	-	-	-	-	56	58	43		
- (można otrzymać szybką pomoc medyczną) zawsze można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską, nawet w nocy	51	48	-	-	-	27	46	41	44	-	-	-	60	41		
- pacjenci są traktowani z życzliwością i troską	38	34	40	37	41	41	54	52	53	48	51	45	47	37		
- do lekarza pierwszego kontaktu można się dostać bez trudności	-	-	-	-	-	-	74	-	-	-	-	-	-	22		
- (zatrudnia lekarzy o wysokich kwalifikacjach) lekarze mają wysokie kwalifikacje	68	61	63	61	65	63	67	22	26	22	26	22	18	14		

W tabeli zsumowano odsetki odpowiedzi pozytywnych „zdecydowanie tak” i „raczej tak” oraz negatywnych „raczej nie” i „zdecydowanie nie”. Pominięto „trudno powiedzieć”.

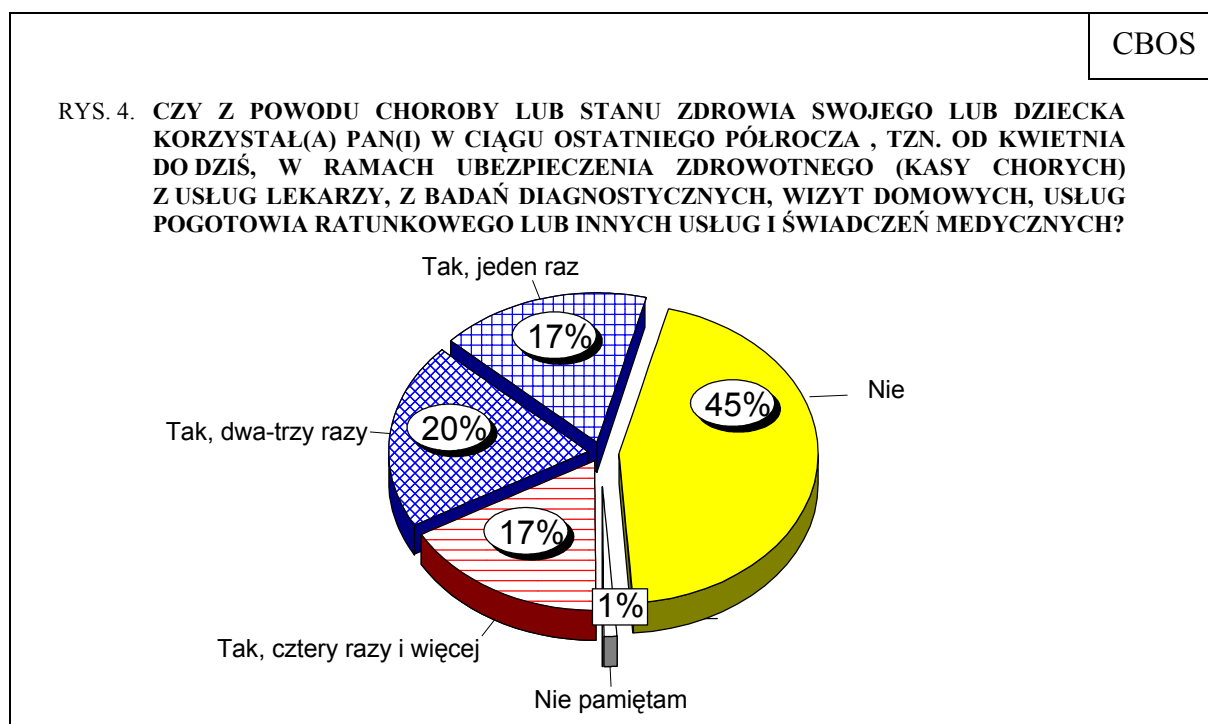
Opinie o poszczególnych aspektach funkcjonowania opieki zdrowotnej i oceny skutków reformy są ze sobą skorelowane. Badani, którzy uważają, że po reformie opieka zdrowotna funkcjonuje gorzej, częściej mają negatywne zdanie o wymienionych w ankiecie sprawach. Jeszcze silniej opinie te powiązane są z ogólną oceną obecnego funkcjonowania publicznej służby zdrowia w Polsce, nieco słabiej natomiast z poczuciem poinformowania. Przekonanie, że jest się słabo poinformowanym, częściej współwystępuje z opiniami negatywnymi. Oczywiście poszczególne opinie są także ze sobą skorelowane (pozytywnie).

Warto odnotować, że kontakt respondentów z placówkami medycznymi w ramach ubezpieczenia w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż sprzyja częstszym deklaracjom, że do lekarza pierwszego kontaktu można się dostać bez trudności, lekarze bez problemu dają skierowanie do specjalisty oraz zabiegają o pacjenta, leczenie jest w zasadzie bezpłatne, informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę i pomoc, jest sprawna oraz że wszyscy pacjenci są równo traktowani.

Wpływ takich czynników, jak wykształcenie, miejsce zamieszkania i warunki materialne gospodarstwa domowego jest niewielki, dotyczy nielicznych spraw. Dla przykładu - poziom wykształcenia najbardziej różnicuje opinie o bezpłatności leczenia: respondenci mniej wykształceni częściej sądzą, że leczenie jest w zasadzie bezpłatne. Z kolei mieszkańcy największych miast rzadziej niż inni uważają, że do lekarza pierwszego kontaktu można dostać się bez trudności. Nieco częstszy jest wpływ poglądów politycznych: podobnie jak w innych kwestiach orientacja prawicowa sprzyja opiniom pozytywnym, a lewicowa - negatywnym.

TRUDNOŚCI I KŁOPOTY W KORZYSTANIU ZE ŚWIADCZEŃ W RAMACH UBEZPIECZENIA

W ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż ponad połowa ogółu badanych (54%) korzystała ze świadczeń medycznych w ramach ubezpieczenia zdrowotnego⁵. Liczba ta jest trochę mniejsza niż zwykle w takim okresie, gdyż były to miesiące głównie letnie, kiedy mniej osób choruje. Z opieki zdrowotnej częściej korzystały kobiety niż mężczyźni, częściej niż pozostali leczyli się też najstarsi respondenci (w wieku 65 lat i więcej). Rzadziej niż inne grupy społeczno-zawodowe korzystali ze świadczeń rolnicy, robotnicy i bezrobotni (zob. tabele aneksowe).



Stosunkowo niewiele osób korzystających ze świadczeń twierdzi, że napotkało trudności lub miało jakieś kłopoty z tym związane. Ponad cztery piąte deklaruje, że nie miało żadnych kłopotów w uzyskaniu porady lub innych świadczeń.

⁵ Na własny koszt leczyló się w tym okresie 28% ogółu respondentów, spośród których ponad dwie trzecie (69%) leczyló się także w ramach ubezpieczenia.

Tabela 6

Czy korzystając w tym okresie ze służby zdrowia w ramach ubezpieczenia miał(a) Pan(i) jakieś trudności lub kłopoty w uzyskaniu porady i pomocy lekarskiej albo innych świadczeń medycznych?	Osoby korzystające ze świadczeń w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż (N=558)	Ogół respondentów (N=1048)
	w procentach	
Tak	15	8
Nie	83	45
Nie pamiętam	2	1
Ze świadczeń nie korzystało 46% ogółu badanych		

Im ankietowani są lepiej wykształceni, tym częściej twierdzą, że mieli kłopoty i trudności - od 7% wskazań wśród badanych z wykształceniem podstawowym do 33% z wyższym. Bardziej krytycznie nastawione są też osoby młode (w wieku od 18 do 24 lat), natomiast najstarsi respondenci najrzadziej wskazują, że mieli trudności w korzystaniu z opieki zdrowotnej. Wyraźnie też rzadziej niż pozostali o trudnościach i kłopotach mówią korzystający z opieki zdrowotnej mieszkańcy wsi (zob. tabele aneksowe).

Wśród różnych kłopotów i trudności, jakich doświadczyli ankietowani, w sumie najczęściej (28%) wymieniano kłopoty z uzyskaniem porady specjalisty - przede wszystkim z uzyskaniem skierowania, ale także z dostaniem się do lekarza. Trzeba też dodać, że częściej niż dawniej narzekano na trudności z dostaniem się do stomatologa (10%). Na drugim miejscu znalazły się trudności z uzyskaniem porady lekarza pierwszego kontaktu.

Nadal istotnym problemem są odmowy przyjęcia lub żądanie opłat za świadczenia, zwłaszcza gdy ich przyczyną są limity świadczeń. Bywają też kłopoty z wykonaniem usługi: nie ma gdzie wykonać badania albo trudno uzyskać na nie skierowanie - w obu przypadkach może to oznaczać ponoszenie dodatkowych kosztów przez pacjenta. Na opłaty i wzrost kosztów leczenia skarży się jednak nieco mniej osób. Niepokojące są skargi pacjentów na złe diagnozy lub złe leczenie. Ogólnie rzecz biorąc, występujące trudności, na które skarżą się pacjenci, są niemal takie jak w poprzednich sondażach na ten temat⁶.

⁶ Por. komunikaty CBOS „Ocena funkcjonowania reformy opieki zdrowotnej”, czerwiec 2000, oraz „Leczenie się po wprowadzeniu reformy - opinie o jakości świadczeń”, cyt. wyd.

Tabela 7

Na czym polegały trudności lub kłopoty w uzyskaniu porady i pomocy lekarskiej albo innych świadczeń medycznych?	Osoby, które miały kłopoty lub trudności korzystając ze świadczeń w ramach ubezpieczenia w ciągu ostatnich sześciu miesięcy (N=81)	Ogół respondentów (N=1048)
<p>PROBLEMY Z UZYSKANIEM PORADY, USŁUGI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • trudności z uzyskaniem porady lekarza pierwszego kontaktu, ogólnego • związane ze skierowaniem do specjalisty; odmowa skierowania • niemożność uzyskania porady specjalisty z powodu kolejek lub braku specjalisty • trudności z dostaniem się do dentysty, ortodonta itp. • kłopoty z przyjęciem do szpitala, z uzyskaniem pomocy (szpital, pogotowie), odmowa wykonania badań, zabiegów (np. bezpłatnie) itp. • odmowa przyjęcia lub skierowania albo wykonania usługi ze względu na limit i brak pieniędzy • trudności związane z wykonaniem badań analitycznych, laboratoryjnych i innych • trudności o charakterze biurokratycznym (brak informacji, odsyłanie, wymaganie dokumentów, trudności z receptami) • trudności z uzyskaniem skierowań na badania różnego rodzaju 	<p>w procentach</p>	
<p>KOSZTY DODATKOWE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ponoszenie opłat za usługi i środki medyczne w placówkach publicznych • wzrost kosztów leczenia - ogólnie; przerzucanie kosztów na pacjenta; ponoszenie kosztów usług prywatnych; unikanie leczenia się ze względu na koszty 		
<p>INNE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • skargi na złe diagnozy i leczenie (zwłaszcza lekarzy pierwszego kontaktu) • inne trudności i kłopoty oraz utrudnienia w dostępie do świadczeń 		
<p>Procenty nie sumują się do 100, ponieważ badani mogli wymienić więcej niż jedną trudność.</p>		



Ogólne opinie o funkcjonowaniu publicznej służby zdrowia są obecnie nieco lepsze niż na początku roku, jednak oznacza to jedynie powrót do ocen z pierwszych miesięcy reformy, jako że nadal dominują opinie negatywne. Stopniowo zwiększa się poczucie poinformowania o tym, jak korzystać z opieki zdrowotnej po reformie. Ogólnie negatywny obraz skutków reformy się nie zmienił. Poprawiły się jednak opinie o różnych aspektach leczenia się, choć nadal w większości spraw bądź przeważają oceny negatywne, bądź opinie są podzielone.

Wśród problemów i trudności, jakie mieli pacjenci, najczęściej - podobnie jak w poprzednich sondażach - wymieniano kłopoty związane ze skierowaniem do specjalisty i uzyskaniem jego porady, a następnie trudności z uzyskaniem porady lekarza pierwszego kontaktu. Ponadto istotnym problemem są nadal odmowy przyjęcia lub żądanie opłat, często powodowane limitami świadczeń, oraz trudności związane z uzyskaniem skierowania na badania lub wykonaniem badań. Niepokojące są też skargi pacjentów na złe diagnozy i leczenie, zwłaszcza że często dotyczy to lekarzy pierwszego kontaktu.

Opracował

Włodzimierz DERCZYŃSKI

A N E K S

Tabela 1. Jak ogólnie ocenia Pan(i) obecne funkcjonowanie publicznej służby zdrowia w Polsce?

(%)

	Dobrze	Źle	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	25	66	9	1048
Płeć				
Mężczyźni	23	68	9	497
Kobiety	27	65	8	551
Wiek				
18-24 lat	27	65	8	150
25-34	24	68	8	185
35-44	27	69	5	196
45-54	21	71	8	221
55-64	21	69	11	124
65 lat i więcej	31	55	14	173
Miejsce zamieszkania				
Wieś	29	59	12	384
Miasto do 20 tys.	18	76	6	146
20-100 tys.	30	63	8	201
101-500 tys.	20	72	9	190
501 tys. i więcej mieszk.	22	75	3	128
Wykształcenie				
Podstawowe	30	57	13	300
Zasadnicze zawodowe	30	62	8	283
Średnie	18	76	7	366
Wyższe	24	71	5	99
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	22	74	4	64
Prac.umysł.niż.szczebła	24	72	4	95
Pracownicy fiz.- umysł.	20	75	5	82
Robotnicy wykwalifikowani	25	63	11	121
Robotnicy niewykwalifik.	22	67	11	39
Rolnicy	30	54	16	58
Pracujący na własny rach.	16	80	4	39
Bierni zawodowo				
Renciści	32	58	9	112
Emeryci	28	59	13	200
Uczniowie i studenci	26	66	7	69
Bezrobotni	15	79	6	111
Gospodynie domowe i inni	31	62	7	59
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	23	70	7	175
spółce właścicieli	18	79	4	99
prywatnych i państwa	25	67	8	187
sekt. pryw. poza rolnict.	32	51	17	60
prywatnym gosp. rolnym				
Dochody na jedną osobę				
Do 275 zł	28	64	8	124
276-399	20	74	6	120
400-549	28	64	7	190
550-799	23	68	9	154
Powyżej 799 zł	26	70	4	177
Ocena własnych war. mater.				
Źłe	19	72	9	359
Średnie	27	63	10	483
Dobre	30	64	6	206
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	31	60	8	78
Raz w tygodniu	29	62	9	496
1-2 razy w miesiącu	27	66	7	171
Kilka razy w roku	19	73	8	211
W ogóle nie uczestniczy	9	80	11	91
Poglądy polityczne				
Lewica	18	75	7	314
Centrum	24	70	6	268
Prawica	33	61	6	227
Trudno powiedzieć	27	56	17	237

Tabela 2. Czy, Pana(i) zdaniem, obecnie opieka zdrowotna funkcjonuje lepiej czy też gorzej niż przed wprowadzeniem reformy?

(%)

	Lepiej	Ani lepiej, ani gorzej	Gorzej	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	11	18	66	5	1048
Płeć					
Mężczyźni	10	18	67	5	497
Kobiety	11	18	65	5	551
Wiek					
18-24 lat	16	24	55	6	150
25-34	8	20	66	5	185
35-44	12	17	67	4	196
45-54	9	14	72	5	221
55-64	8	11	77	4	124
65 lat i więcej	12	22	60	6	173
Miejsce zamieszkania					
Wieś	13	21	60	6	384
Miasto do 20 tys.	7	16	74	2	146
20-100 tys.	10	19	63	8	201
101-500 tys.	9	16	70	4	190
501 tys. i więcej mieszk.	12	11	73	3	128
Wykształcenie					
Podstawowe	11	20	62	7	300
Zasadnicze zawodowe	13	20	62	5	283
Średnie	10	16	70	4	366
Wyższe	8	16	76	0	99
Grupa społ.-zaw. pracujący					
Kadra kier., inteligencja	9	15	76	0	64
Prac. umysł. niż. szczebla	11	15	68	6	95
Pracownicy fiz. - umysł.	10	21	68	2	82
Robotnicy wykwalifikowani	7	20	67	5	121
Robotnicy niewykwalifik.	19	20	54	6	39
Rolnicy	15	31	49	5	58
Pracujący na własny rach.	12	17	67	5	39
Bierni zawodowo					
Renciści	14	19	62	5	112
Emeryci	11	17	66	6	200
Uczniowie i studenci	17	20	58	5	69
Bezrobotni	2	12	81	5	111
Gospodynie domowe i inni	14	16	64	7	59
Pracuje w:					
inst. państw., publicznej	8	19	70	3	175
spółce właścicieli					
prywatnych i państwa	12	7	80	1	99
sekt. pryw. poza rolnict.	13	21	58	7	187
prywatnym gosp. rolnym	12	35	48	5	60
Dochody na jedną osobę					
Do 275 zł	7	24	62	6	124
276-399	8	13	75	3	120
400-549	10	19	67	4	190
550-799	11	12	74	3	154
Powyżej 799 zł	13	16	68	3	177
Ocena własnych war. mater.					
Złe	8	18	70	3	359
Średnie	11	19	65	6	483
Dobre	16	15	63	6	206
Udział w prakt. religijnych					
Kilka razy w tygodniu	12	25	59	4	78
Raz w tygodniu	12	19	63	5	496
1-2 razy w miesiącu	15	19	63	3	171
Kilka razy w roku	8	15	71	6	211
W ogóle nie uczestniczy	1	13	81	6	91
Poglądy polityczne					
Lewica	7	13	76	3	314
Centrum	12	19	66	3	268
Prawica	15	20	62	4	227
Trudno powiedzieć	10	22	57	11	237

Tabela 3. Jak by Pan(i) określił(a) stopień swojego poinformowania na temat korzystania ze służby zdrowia (gdzie się leczyć, jak się dostać do specjalisty, jakie usługi są bezpłatne, a za jakie trzeba zapłacić itp.). Czy czuje się Pan(i):
1 - bardzo dobrze poinformowany(a); 2 - dobrze poinformowany(a); 3 - słabo poinformowany(a); 4 - bardzo słabo poinformowany(a)

	1	2	3	4	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	7	32	42	17	2	1048
Płeć						
Mężczyźni	5	34	42	17	1	497
Kobiety	8	30	42	17	3	551
Wiek						
18-24 lat	3	25	54	18	0	150
25-34	7	37	41	13	2	185
35-44	9	35	40	14	1	196
45-54	10	35	40	15	1	221
55-64	7	26	39	21	7	124
65 lat i więcej	3	29	40	24	3	173
Miejsce zamieszkania						
Wieś	4	30	46	17	2	384
Miasto do 20 tys.	5	37	38	15	5	146
20-100 tys.	11	29	41	16	2	201
101-500 tys.	8	33	39	19	2	190
501 tys. i więcej mieszk.	7	33	42	17	1	128
Wykształcenie						
Podstawowe	2	26	47	21	4	300
Zasadnicze zawodowe	5	36	42	15	1	283
Średnie	9	33	41	16	2	366
Wyższe	16	34	31	16	2	99
Grupa społ.-zaw. pracujący						
Kadra kier., inteligencja	15	38	30	17	0	64
Prac. umysł. niż. szczebla	14	26	44	14	2	95
Pracownicy fiz.- umysł.	6	34	33	23	5	82
Robotnicy wykwalifikowani	5	38	42	14	1	121
Robotnicy niewykwalifik.	1	38	43	19	0	39
Rolnicy	3	16	63	16	2	58
Pracujący na własny rach.	15	40	36	9	0	39
Bierni zawodowo						
Renciści	6	31	42	20	2	112
Emeryci	5	30	37	23	5	200
Uczniowie i studenci	7	26	47	20	0	69
Bezrobotni	3	31	55	11	1	111
Gospodynie domowe i inni	7	45	37	8	3	59
Pracuje w:						
inst. państw., publicznej	12	36	32	15	3	175
spółce właścicieli						
prywatnych i państwa	9	33	41	15	1	99
sekt. pryw. poza rolnict.	7	35	41	17	0	187
prywatnym gosp. rolnym	4	16	62	16	2	60
Dochody na jedną osobę						
Do 275 zł	3	30	45	21	1	124
276-399	7	28	47	16	1	120
400-549	5	44	37	14	1	190
550-799	8	37	37	14	4	154
Powyżej 799 zł	11	30	40	19	1	177
Ocena własnych war. mater.						
Złe	5	30	43	19	2	359
Średnie	7	31	42	17	3	483
Dobre	9	37	39	14	0	206
Udział w prakt. religijnych						
Kilka razy w tygodniu	4	32	40	23	0	78
Raz w tygodniu	7	33	43	15	1	496
1-2 razy w miesiącu	3	34	44	14	5	171
Kilka razy w roku	8	31	41	17	3	211
W ogóle nie uczestniczy	10	27	34	28	1	91
Poglądy polityczne						
Lewica	7	31	42	18	2	314
Centrum	9	33	39	19	0	268
Prawica	7	44	36	10	3	227
Trudno powiedzieć	3	20	51	21	4	237

Tabela 4. Czy z powodu choroby lub stanu zdrowia swojego lub dziecka korzystał(a) Pan(i) w ciągu ostatniego półrocza, tzn. od kwietnia do dziś, w ramach ubezpieczenia zdrowotnego (kasy chorych) z usług lekarzy, z badań diagnostycznych, wizyt domowych, usług pogotowia ratunkowego lub innych usług i świadczeń medycznych?
1 - Tak, jeden raz; 2 - Tak, dwa-trzy razy; 3 - Tak, cztery razy i więcej
4 - Nie

(%)

	1	2	3	4	Nie pamiętam	Liczba osób
Ogółem	17	20	17	45	2	1047
Płeć						
Mężczyźni	16	16	15	51	1	497
Kobiety	17	23	19	39	2	550
Wiek						
18-24 lat	15	27	8	47	3	149
25-34	18	15	18	48	1	185
35-44	19	20	16	45	0	196
45-54	18	19	14	48	2	221
55-64	16	15	23	43	2	123
65 lat i więcej	13	24	27	35	1	173
Miejsce zamieszkania						
Wieś	15	20	18	46	2	384
Miasto do 20 tys.	21	16	14	45	4	145
20-100 tys.	21	20	17	41	1	201
101-500 tys.	14	20	19	46	1	190
501 tys. i więcej mieszk.	14	24	18	44	1	128
Wykształcenie						
Podstawowe	16	16	23	44	2	299
Zasadnicze zawodowe	18	21	12	51	1	283
Średnie	17	23	16	41	2	365
Wyższe	20	18	18	44	0	99
Grupa społ.-zaw. pracujący						
Kadra kier., inteligencja	27	9	17	46	0	64
Prac. umysł. niż. szczebla	18	21	11	50	0	95
Pracownicy fiz.- umysł.	24	21	16	34	5	82
Robotnicy wykwalifikowani	16	10	20	53	1	121
Robotnicy niewykwalifik.	19	13	10	55	3	39
Rolnicy	10	15	18	56	1	58
Pracujący na własny rach.	17	24	15	41	3	39
Bierni zawodowo						
Renciści	9	22	31	34	4	112
Emeryci	16	22	21	40	1	199
Uczniowie i studenci	24	23	5	45	2	68
Bezrobotni	11	25	11	54	0	111
Gospodynie domowe i inni	20	28	16	36	0	59
Pracuje w:						
inst. państw., publicznej	19	13	18	47	4	175
spółce właścicieli	19	15	12	54	1	99
prywatnych i państwa	22	19	16	42	1	187
sekt. pryw. poza rolnict.	9	19	18	51	2	60
prywatnym gosp. rolnym						
Dochody na jedną osobę						
Do 275 zł	17	25	15	42	1	124
276-399	25	21	13	39	1	120
400-549	17	18	20	45	0	190
550-799	18	17	20	43	2	153
Powyżej 799 zł	17	25	18	38	1	176
Ocena własnych war. mater.						
Złe	17	20	20	42	1	359
Średnie	15	19	15	49	2	483
Dobre	19	23	17	40	1	205
Udział w prakt. religijnych						
Kilka razy w tygodniu	14	20	20	46	1	78
Raz w tygodniu	17	21	18	43	1	496
1-2 razy w miesiącu	16	20	19	41	3	171
Kilka razy w roku	18	18	14	49	1	211
W ogóle nie uczestniczy	17	19	14	51	0	90
Poglądy polityczne						
Lewica	16	19	14	50	1	312
Centrum	17	21	17	43	2	268
Prawica	17	19	22	41	0	227
Trudno powiedzieć	16	19	18	44	3	237

Tabela 5. Czy korzystając w tym okresie ze służby zdrowia w ramach ubezpieczenia miał(a) Pan(i) jakieś trudności lub kłopoty w uzyskaniu porady i pomocy lekarskiej albo innych świadczeń medycznych?

	(%)			
	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	15	83	2	558
Płeć				
Mężczyźni	14	85	2	232
Kobiety	15	82	3	326
Wiek				
18-24 lat	28	72	0	73
25-34	13	84	3	95
35-44	14	83	3	106
45-54	17	81	2	110
55-64	8	88	3	66
65 lat i więcej	8	90	2	109
Miejsce zamieszkania				
Wieś	8	90	3	200
Miasto do 20 tys.	18	82	0	75
20-100 tys.	17	82	1	114
101-500 tys.	20	77	4	99
501 tys. i więcej mieszk.	19	79	2	70
Wykształcenie				
Podstawowe	7	90	4	161
Zasadnicze zawodowe	12	86	1	135
Średnie	17	82	1	207
Wyższe	33	61	5	56
Dochody na jedną osobę				
Do 275 zł	11	89	0	71
276-399	19	79	2	72
400-549	16	82	1	101
550-799	13	82	5	85
Powyżej 799 zł	17	80	3	105
Ocena własnych war. mater.				
Złe	14	84	2	201
Średnie	12	85	3	237
Dobre	21	78	1	120
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	9	91	0	41
Raz w tygodniu	11	85	4	273
1-2 razy w miesiącu	13	87	0	94
Kilka razy w roku	19	80	1	105
W ogóle nie uczestniczy	30	68	2	44
Poglądy polityczne				
Lewica	16	82	3	151
Centrum	15	81	4	150
Prawica	13	86	2	131
Trudno powiedzieć	14	85	0	124