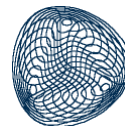


HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

III kvartal 2017

UURINGU TEEMAD



I TERVISHOIOUSÜSTEEMI JA HAIGEKASSA KUVAND

- **Rahulolu tervishoiousüsteemiga** (küsimus 1)
- **Haigekassa tegevused** (küsimus 2)
- **Haigekassa usaldusväärsus** (küsimus 3 ja 4)

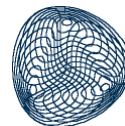
II KOKKUPUUDE

- **Kokkupuude erinevate teenustega** (küsimus 5)
- **Hambaravihüvitise kasutamine** (küsimus 6)
- **Kokkupuude tasuta/tasulise eriarstiabiga** (küsimus 9)

III RAHULOLU ERIARSTIABIGA

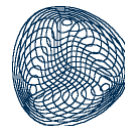
- **Vastuvõtuoja valimine** (küsimus 8)
- **Rahulolu vastavalt külastatud eriarstiabile** (küsimus 10)
- **Rahulolu vastavalt tasuta/tasulisele kokkupuutele** (küsimus 10)

UURINGU METOODIKA JA VALIM

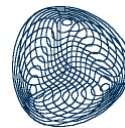


- **Üldkogum:** üle 15-aastane Eesti elanikkond ~ 1 102 953 inimest (ESA 01.01.2016 seisuga)
- **Meetod:** Omnibuss, enne 2017. aastat telefoniintervjuud arvuti juhtimisel (CATI)
- **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, asulatüübi, rahvuse, soo ja vanuse järgi.
- **Planeeritud valim:** 1000
- **Valimiviga:** 1000 vastaja puhul $\pm 3,1\%$, väiksemat gruppide vaatlemisel või viga olla suurem
- **Küsitluse pikkus:** ca 5 minutit

UURINGU LÄBIVIIMISE AJAD



Periood	Küsitluse aeg	Vastajate arv
2014 III kvartal	12.08 - 21.08	1000
2014 IV kvartal	14.10 - 25.10	1000
2015 I kvartal	12.03 - 26.03	1000
2015 II kvartal	06.05 - 18.05	1000
2015 III kvartal	10.08 - 19.08	1000
2015 IV kvartal	06.10 - 15.10	1000
2016 I kvartal	22.02 - 08.03	1055
2016 II kvartal	05.05 - 13.05	1000
2016 III kvartal	30.08 - 07.09	1000
2016 IV kvartal	03.10 - 11.10	1001
2017 I kvartal	07.02 - 23.02	1002
2017 II kvartal	25.04 - 09.05	1001
2017 III kvartal	08.08 - 22.08	1006
2017 IV kvartal	31.10 - 14.11	



I

TERVISHOIUSÜSTEEMI JA HAIGEKASSA KUVAND

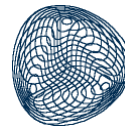
Vastajad: üle 15-aastane Eesti elanikkond



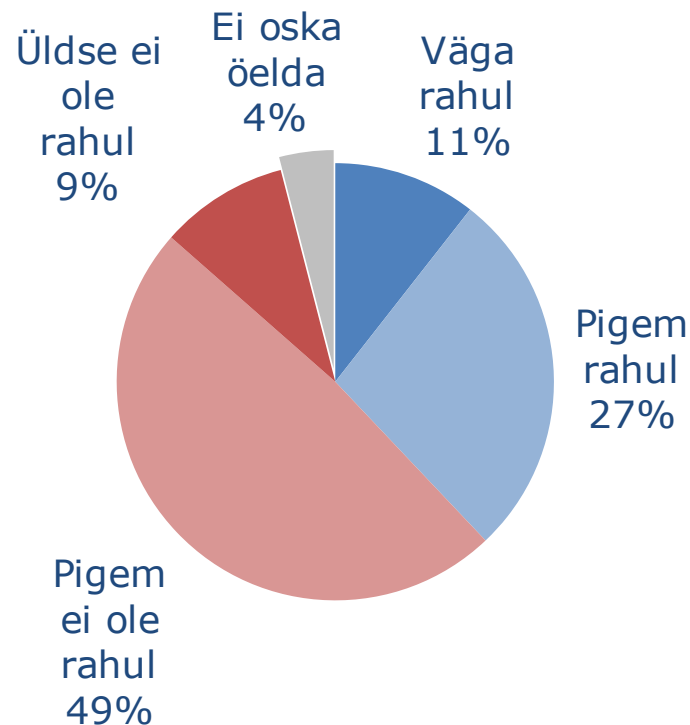
**Eesti
Haigekassa**

I HAIGEKASSA KUVAND

Rahulolu tervishoiusüsteemiga

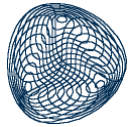


- ❖ Eesti tervishoiusüsteemiga on rahulolevaid veidi enam kui kolmandik – 38%, s.h väga rahul on 11%. (Slaid 6).
- ❖ Keskmisest rahulolevamad on 15-24-aastased, õpilased, Ida-Virumaa ja suuremate linnade elanikud, samuti elanikud, kes on kokku puutunud haiglaraviga.
- ❖ Valdavalt ollakse aga tervishoiusüsteemiga pigem rahulolematud – 49%. Lisaks on pea kümnendik väga rahulolematud.
- ❖ Rahulolematuid on keskmisest enam 35-64-aastaste, ettevõtjate, juhtide ja spetsialistide seas, piirkonniti Tallinnas ja Põhja-Eestis, samuti on rahulolematumad tasulise eriarstiga kokku puutunud.



I HAIGEKASSA KUVAND

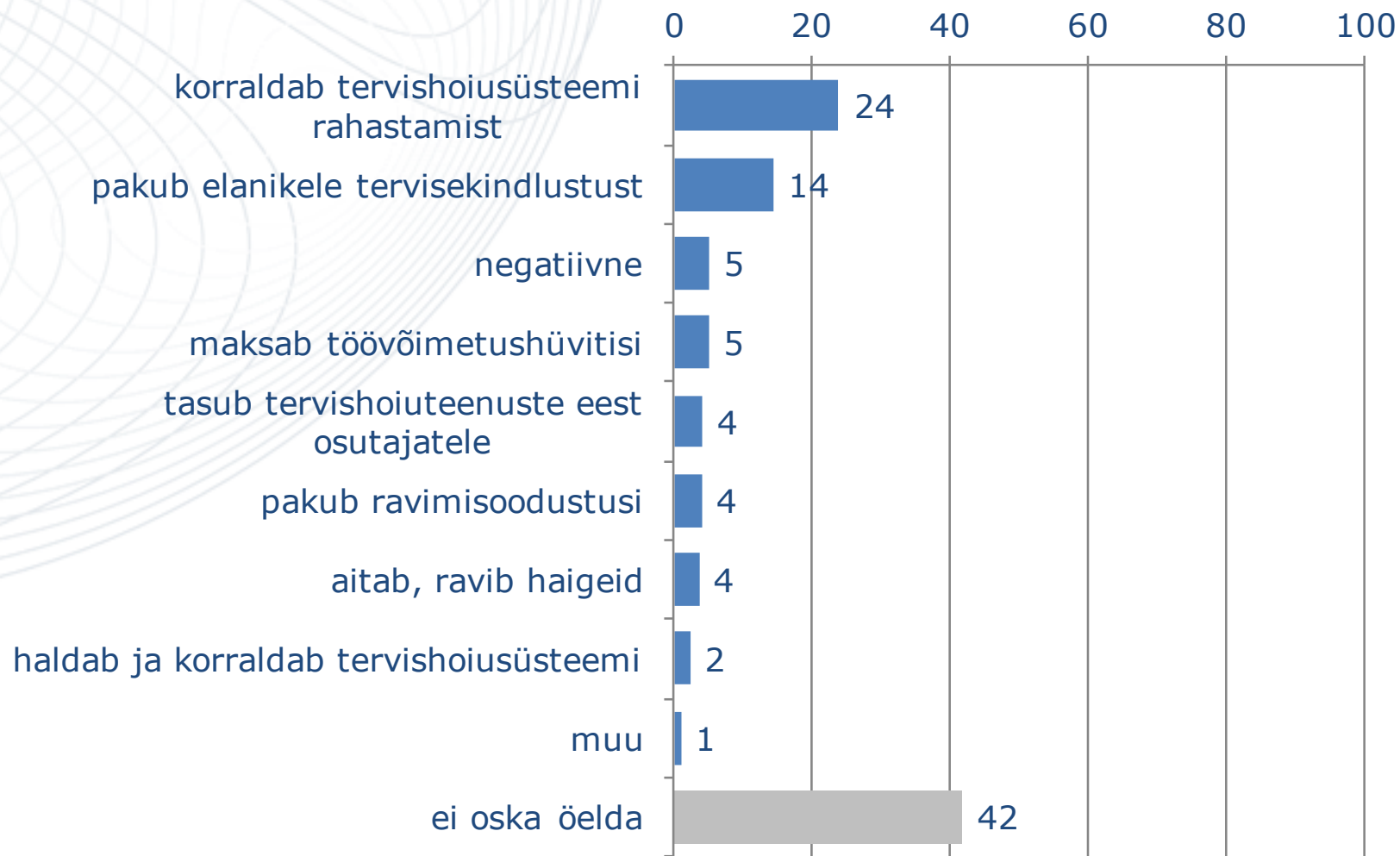
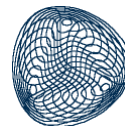
Haigekassa tegevused



- ❖ Vastajatelt küsiti: “Millega Haigekassa tegeleb?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Sisulise vastuse andis 58% vastajaist, andes keskmiselt 1,1 vastust (Slaid 8). 42% vastajatest ei osanud Haigekassa tegevusala nimetada.
- ❖ Haigekassa tegevustest on endiselt esikohal, et see korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist (24%), seejärel, et pakub elanikele tervisekindlustust (14%). Muid tegevusi mainiti märksa harvemini (5% või vähem).
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - tervishoiusüsteemi rahastamisega – eestikeelsed, kõrgharidusega, Põhja-Eesti ja maapiirkondade elanikud;
 - tervisekindlustuse pakkumisega – 15-34-aastased ja kõrgharidusega elanikud;
 - ravimisoodustuste pakkumisega – Ida-Virumaa elanikud.
- ❖ Võrreldes eelmiste uuringutega (Slaid 8) on langenud arvamus, et Haigekassa maksab töövõimetushüvitiisi.

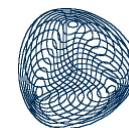
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %

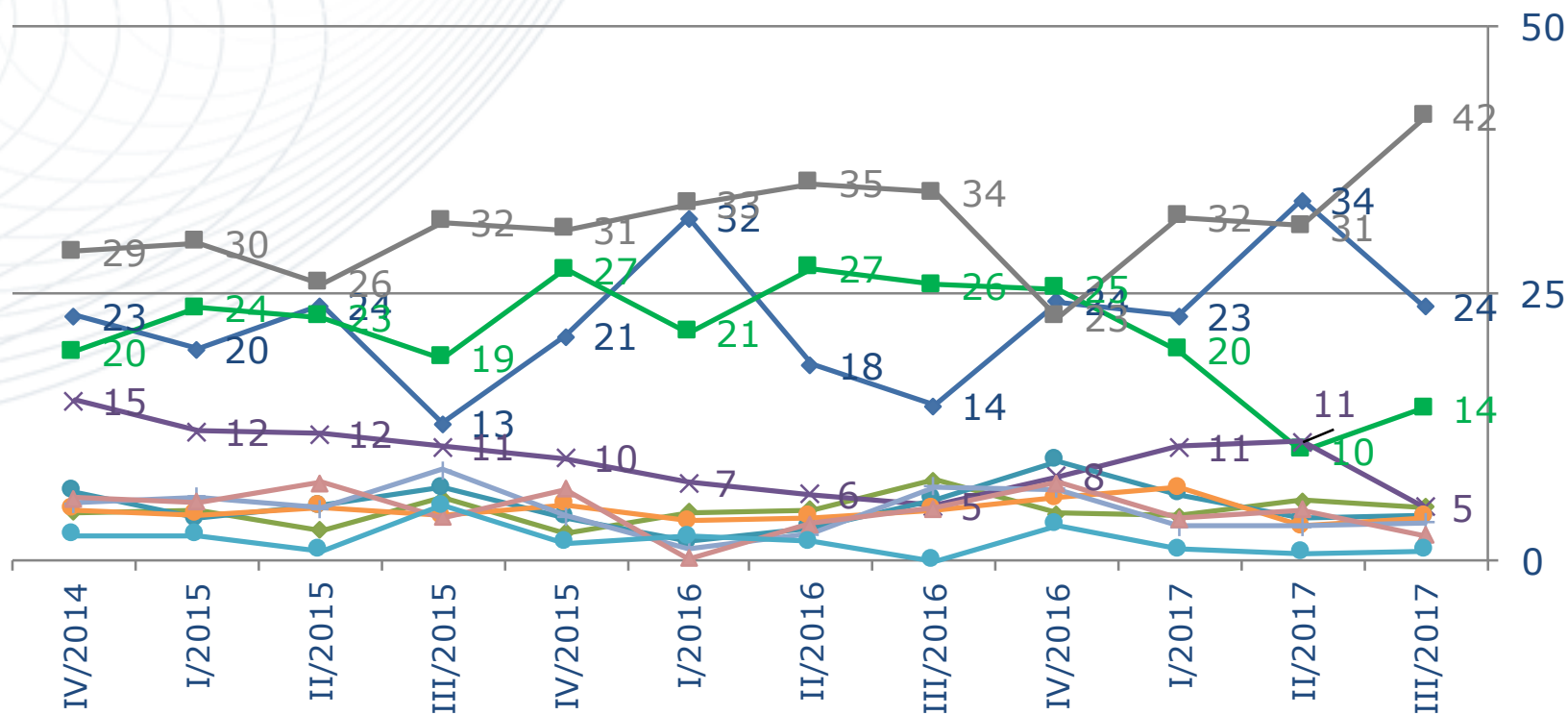


I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, muutus ajas, %

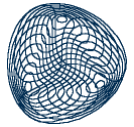


- ◆ korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist
- ◆ pakub elanikele tervisekindlustust
- ◆ negatiivne
- ◆ maksab töövõimetushüvitisi
- ◆ tasub tervishoiuteenuste eest osutajatele
- ◆ pakub ravimisoodustusi
- ◆ aitab, ravib haigeid
- ◆ haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi
- ◆ muu
- ◆ ei oska öelda



I HAIGEKASSA KUVAND

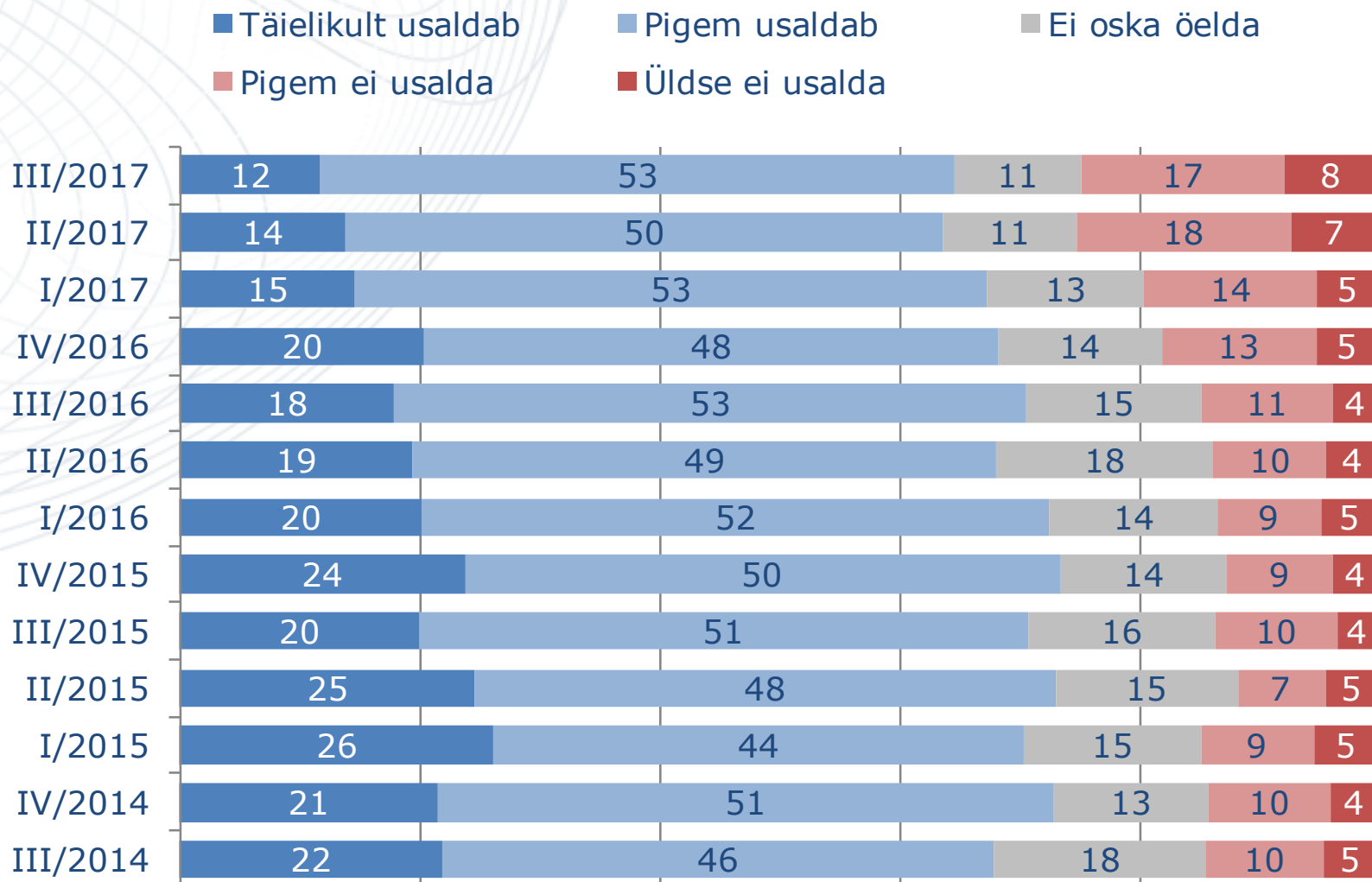
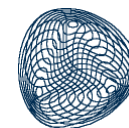
Haigekassa usaldusväärsus, %



- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kuivõrd nad usaldavad Haigekassat (Slaidid 11 ja 12).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku **65%** üle 15-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnang “pigem usaldab” (53%). Haigekassat mitteusaldavaid elanikke on **25%**, s.h üldse ei usalda 8%. Hinnangu jättis andmata 11%.
- ❖ Haigekassa usaldusväärsus on olnud vaadeldavatel aastatel (alates 2014) vahemikus 64-73%. Seekordne tulemus on üks madalamaid. Usalduse selge langustrend algas 2016. aasta keskpaigast. Mitteusaldajate osakaal on teisalt aga vaadeldava aja kõrgeimal tasemel, mis toob kaasa ka madala usaldajate ja mitteusaldajate vahe ehk **usaldussaldo**, mis sel korral on **40%**.
- ❖ Haigekassa usaldajaid on keskmisest enam 15-34-aastaste, õppurite ja Ida-Virumaa elanike seas.
- ❖ Haigekassat mitteusaldajatelt küsiti: “Mis põhjusel Te Haigekassat ei usalda?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Hinnangu jättis andmata 23% (Slaid 13).
- ❖ Haigekassa mitteusaldamise põhjustena mainiti kõige enam läbipaistmatut rahakasutust (19% mitte-usaldajatest), et Haigekassa ei tule oma ülesannetega toime (14%), raviteenus on raskesti kättesaadav (14%, tallinlaste seas 25%), kuid ka korruptsiooni, pettusi, skandaale (13%).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on vähenenud korruptsiooni, pettuste mainimiste osakaal (-10%), saenenud aga raviteenuste kättesaadavuse temaatika mainimine

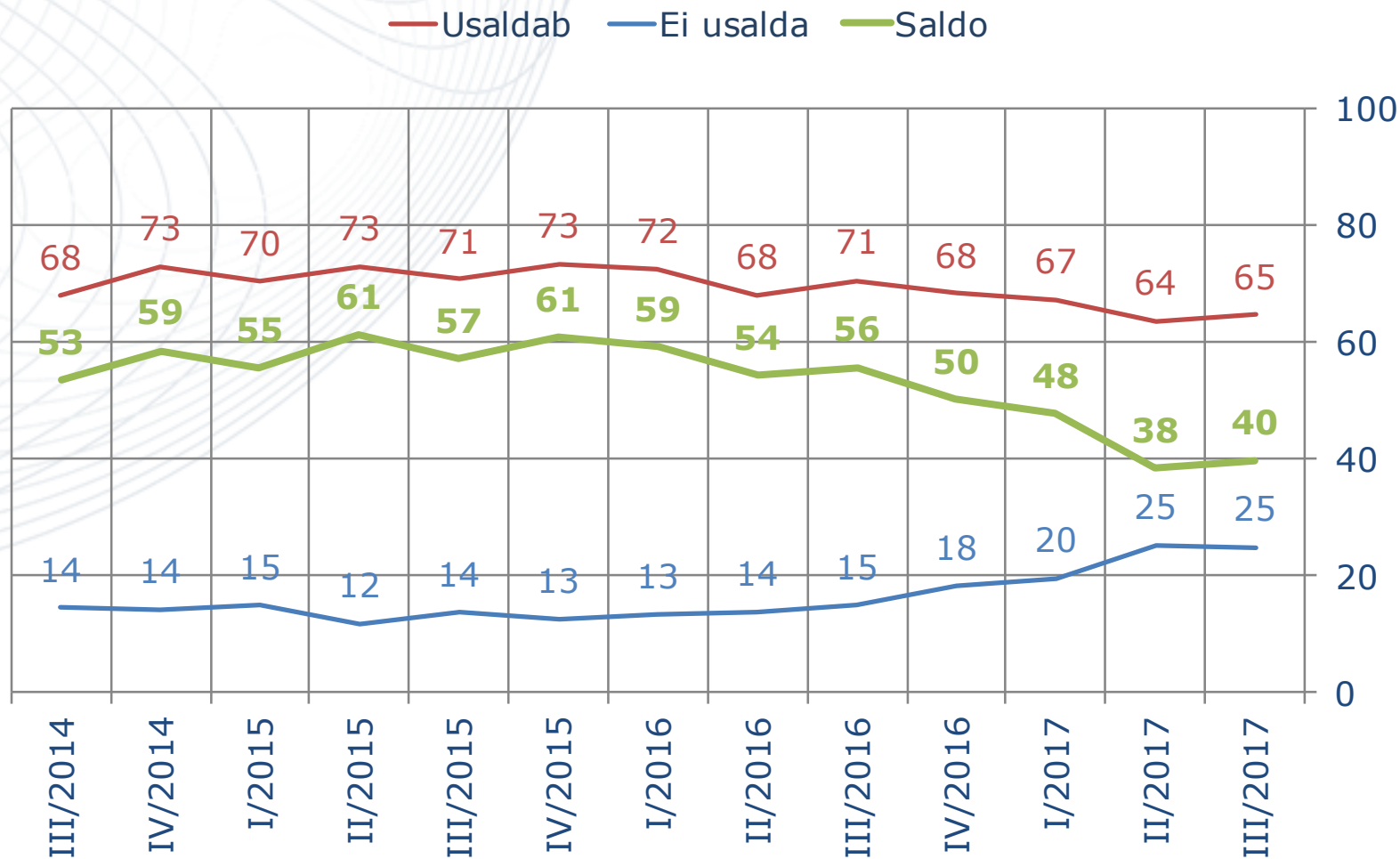
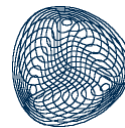
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldusväärsus, muutus ajas,%



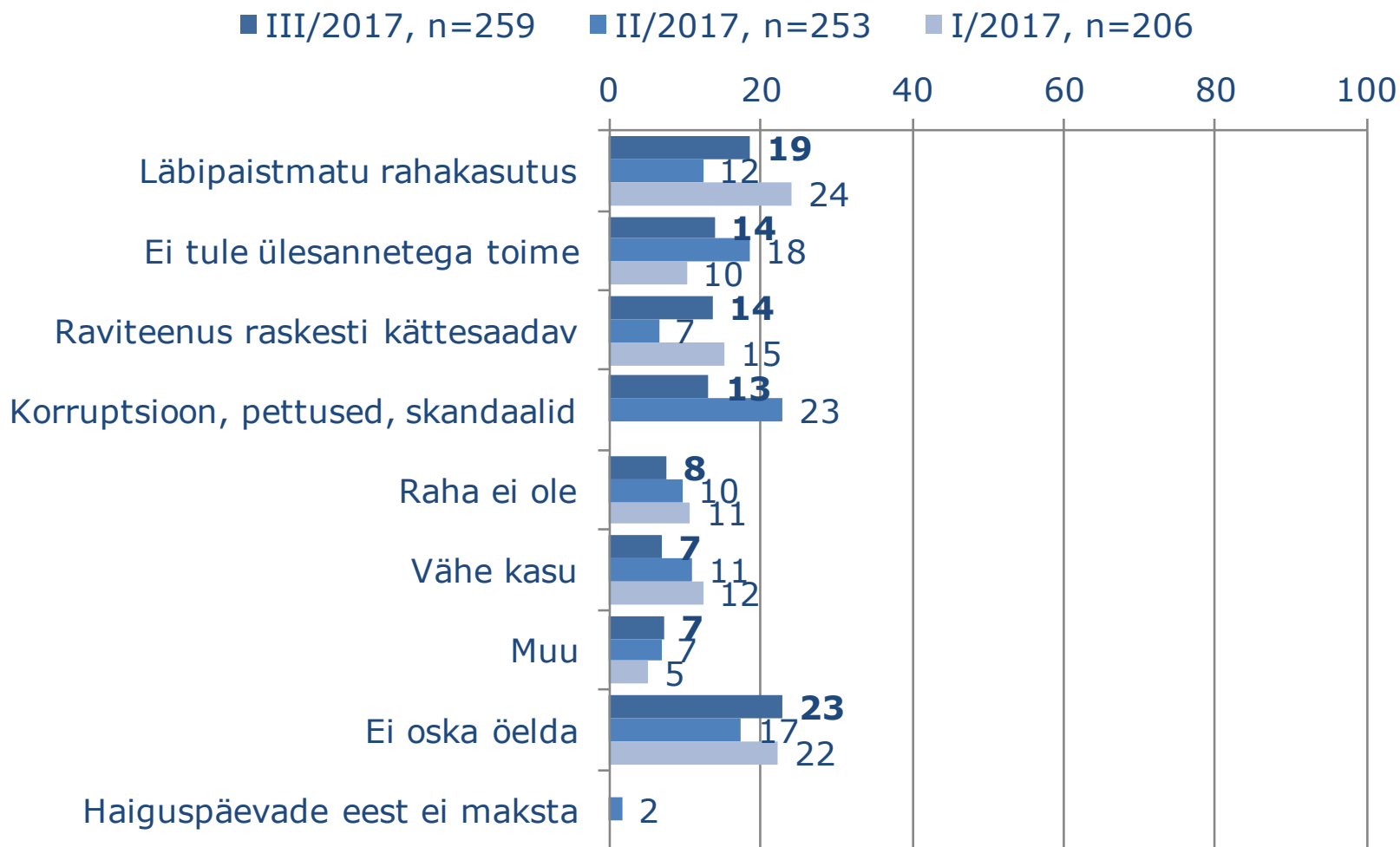
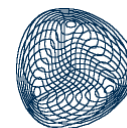
I HAIGEKASSA KUVAND

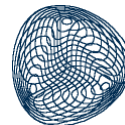
Haigekassa usaldussaldo, muutus ajas, %



I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa mitteusaldamise põhjused,
n=(pigem või üldse ei usalda Haigekassat), %





II

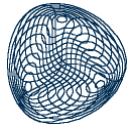
KOKKUPUUDE

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

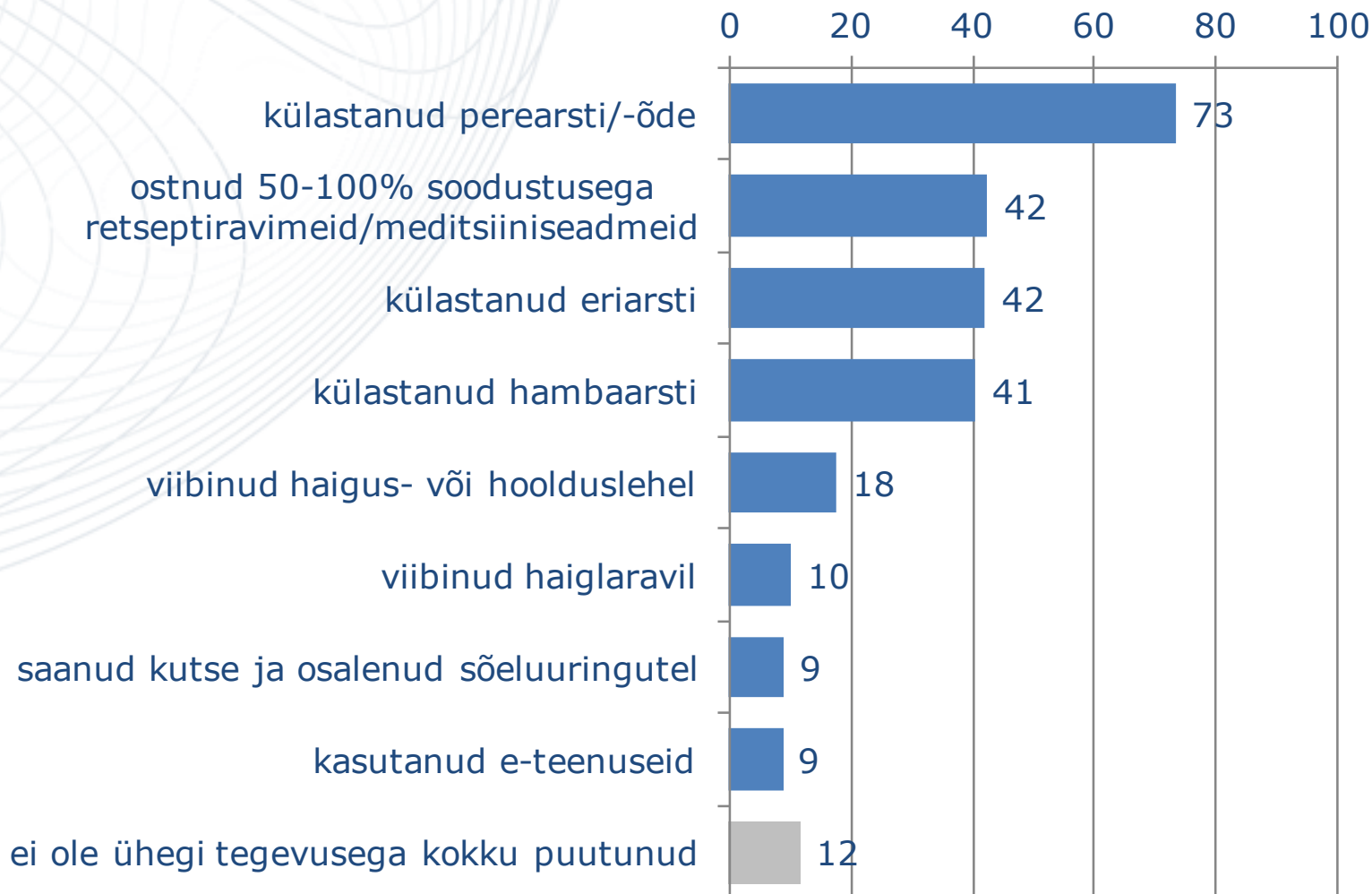
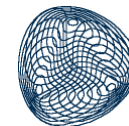
Kokkupuude erinevate teenustega ja hambaravihüvitise kasutamine



- ❖ Vastajatelt paluti määratleda, mil viisil nad on viimase 12 kuu jooksul Haigekassaga kokku puutunud (Slaid 16). Keskmiselt on iga Haigekassaga kokkupuudet omav inimene sellega kokku puutunud kahel erineval moel. Mingit kokkupuudet pole viimase 12 kuu jooksul olnud 12%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 73%. Veidi üle 40% elanikkonnast on külastanud kas hambaarsti, eriarsti ja/või ostnud soodusravimeid/meditsiiniseadmeid. Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 18%, 10% on viibinud haiglaravil ja 9% külastanud (ka) Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis.
- ❖ Naistest 14% on osalenud emakakaela-/rinnavähi uuringutel ja 3% meestest jämesoolevähi uuringutel peale vastava kutse saamist. Kokku on erinevatel sõeluuringutel käinud 9% elanikkonnast.
- ❖ Võrreldes eelmise kvartaliga (Slaid 16) on veidi langenud hambaarsti külastanud vastajate osakaal.
- ❖ Hambaarsti viimase 12 kuu jooksul külastanutest on täiskasvanute hambaravihüvitist kasutanud vaid 21% - 16% ehk ca 72 300 ± 16 800 inimest on kasutanud 30-eurost ning 5% ehk 22 900 ± 9 700 85-eurost hüvitist.
- ❖ Hambaravihüvitist on sagedamini kasutanud üle 65-aastased (51%), pensionärid (53%) ja Ida-Virumaa (30%) elanikud.

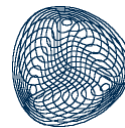
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude erinevate teenustega, %

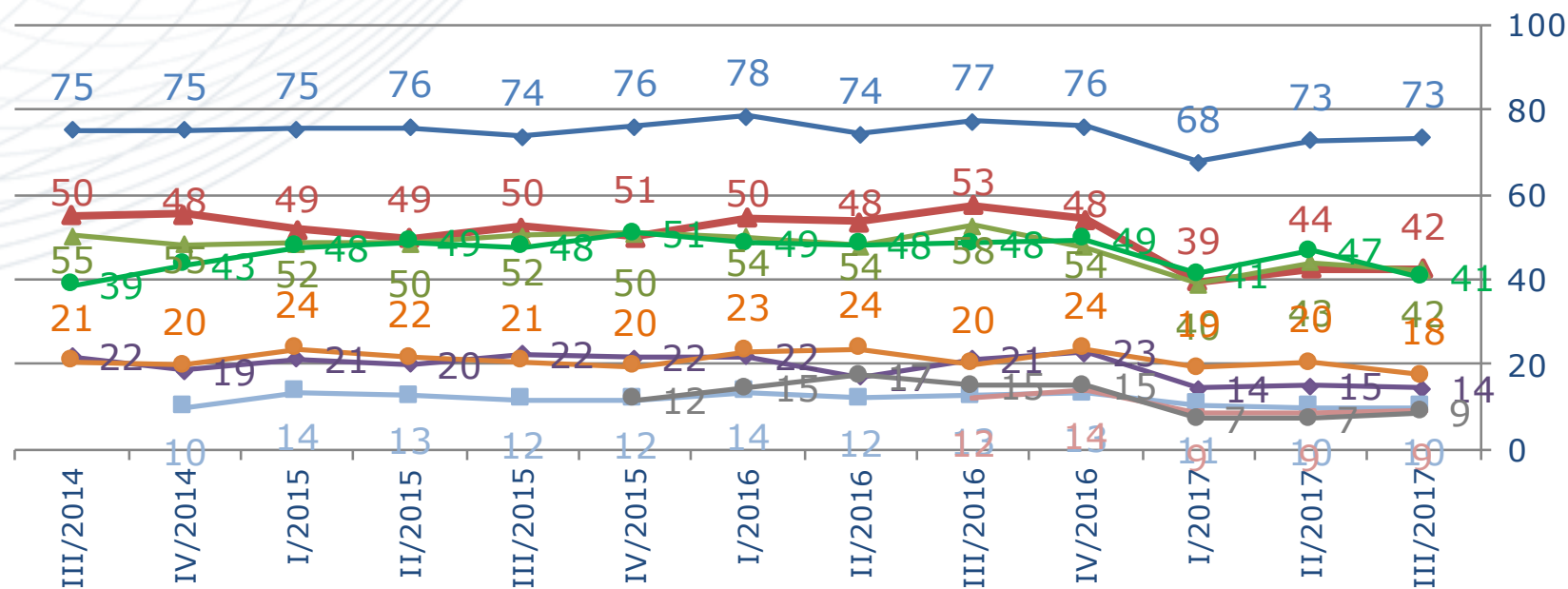


II KOKKUPUUDE

Kokkupuude erinevate teenustega, muutus ajas, %



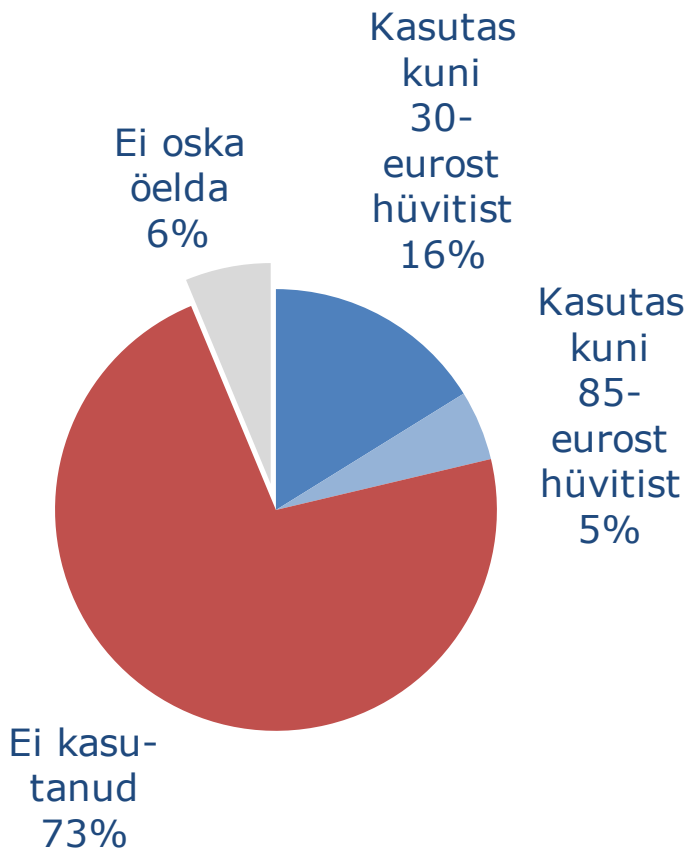
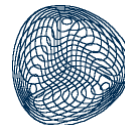
- ◆ külastanud perearsti/-õde
- ▲ ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- ▲ külastanud eriarsti
- ◆ saanud kutse ja osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (n=naised)
- külastanud hambaarsti
- viibinud haigus- või hoolduslehel
- viibinud haiglaravil
- saanud kutse ja osalenud sõeluuringutel
- kasutanud e-teenuseid



II KOKKUPUUDE

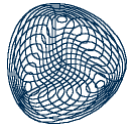
Hambaravihüvitise kasutamine

n=404 (külastanud hamaarsti)



II KOKKUPUUDE

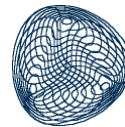
Kokkupuude erinevate teenustega



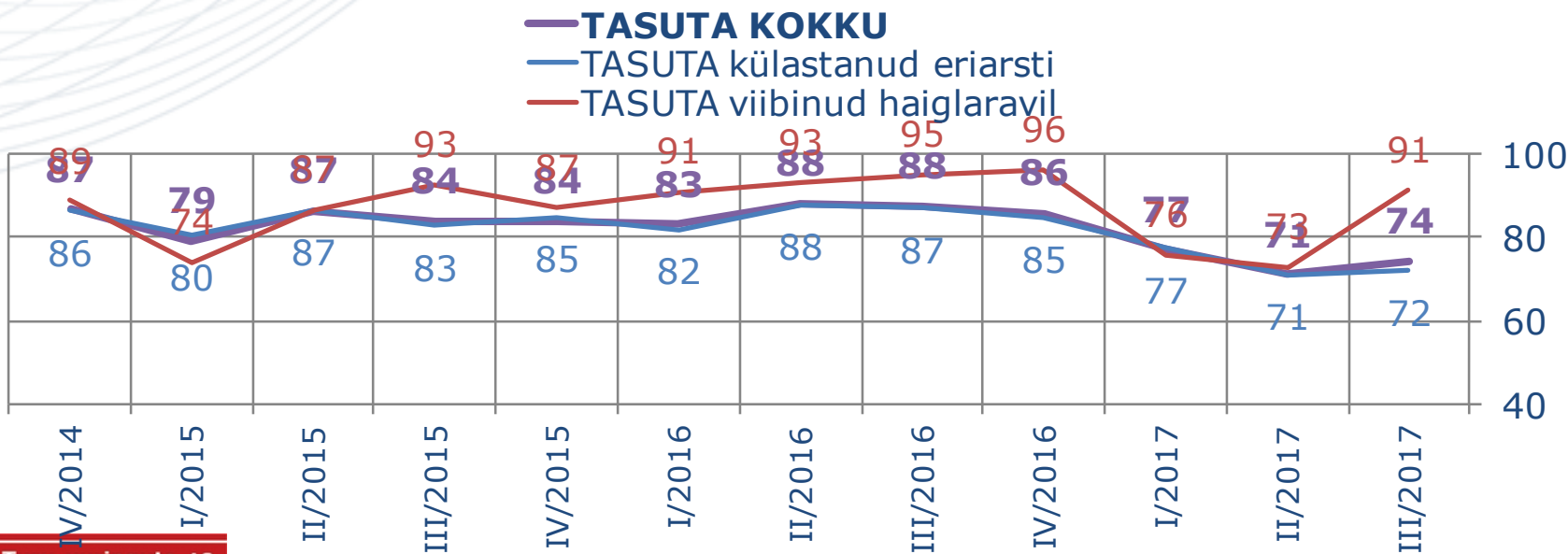
- ❖ Enamuse Haigekassa poolt pakutavate teenuste kasutajate seas on keskmisest enam naisi. Meestest ei ole ühegi loetletud teenusega kokku puutunud 18%.
- ❖ Keskmisest enam on:
 - külastanud perearsti/-õde – üle 64-aastased ja pensionärid;
 - külastanud eriarsti – üle 64-aastased ja pensionärid, muukeelsed ja kõrgharidusega elanikud;
 - külastanud hambaarsti – 15-24- ning 25-49-aastased, õpilased ja juhid-tippspetsialistid, kõrgharidusega ja kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad (üle 650 eur pereliikme kohta kuus);
 - ostnud soodustusega retseptiravimeid – üle 50-aastased, pensionärid, keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (301-400 eurot kuus pereliikme kohta);
 - viibinud haiglaravil – üle 64-aastased;
 - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-34-aastased, keskastme spetsialistid, ametnikud ja oskustöölised, kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad;
 - külastanud riigiportaali e-teenuseid – 35-49-aastased, kõrgharidusega, juhid ja spetsialistid, kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad;
 - käinud sõeluuringutel – 50-64-aastased, kõrgharidusega ja Ida-Virumaa elanikud.

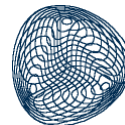
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarsti ja haiglaraviga (viimasel korral), %



- ❖ Viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga on olnud 74%-l kokkupuutunuist tasuta ja 23%-l tasuline.
- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda, see täpsustus loeti ka vastajatele ette.
- ❖ Tasulise eriarstiabiga kokkupuuted on sagedasemad Põhja-Eesti (44%) elanike seas.
- ❖ Tasuta eriarstiabi või haiglaravi on sagedasem aga Tallinna elanike seas.
- ❖ Haiglaravil viibinute seas on tasuta ravi saanud 91%, samas kui eriarsti külastajatest on tasuta ravi saanud 72%. Võrreldes (Slaid 20) varasemaga on viimasel ajal vähenenud tasuta eriarstiabiga kokkupuutunute osakaal.

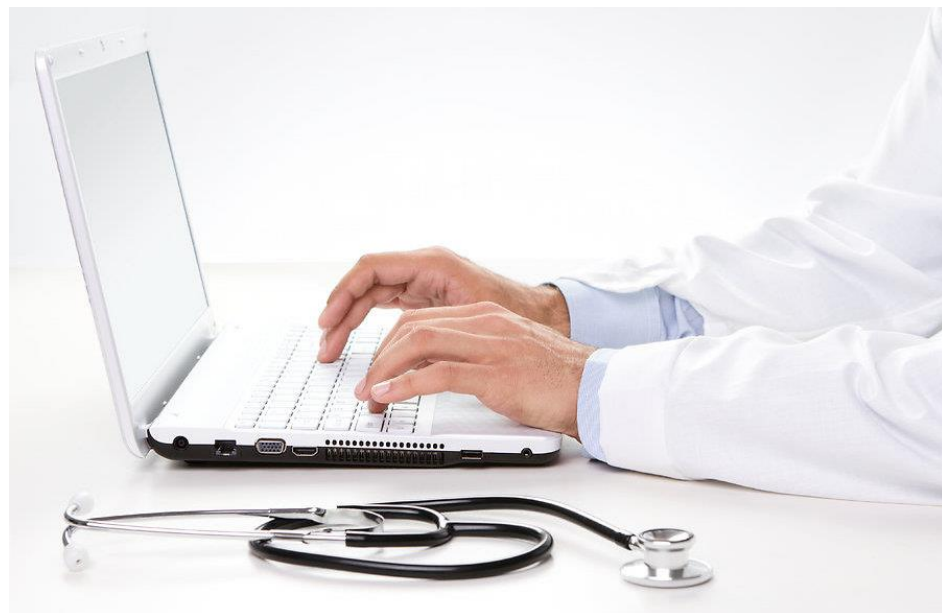




IV

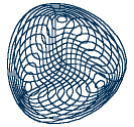
RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastajad: vähemalt 15-aastased, kes on viimase aasta jooksul kokku puutunud eriarstiga või viibinud haiglaravil.



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

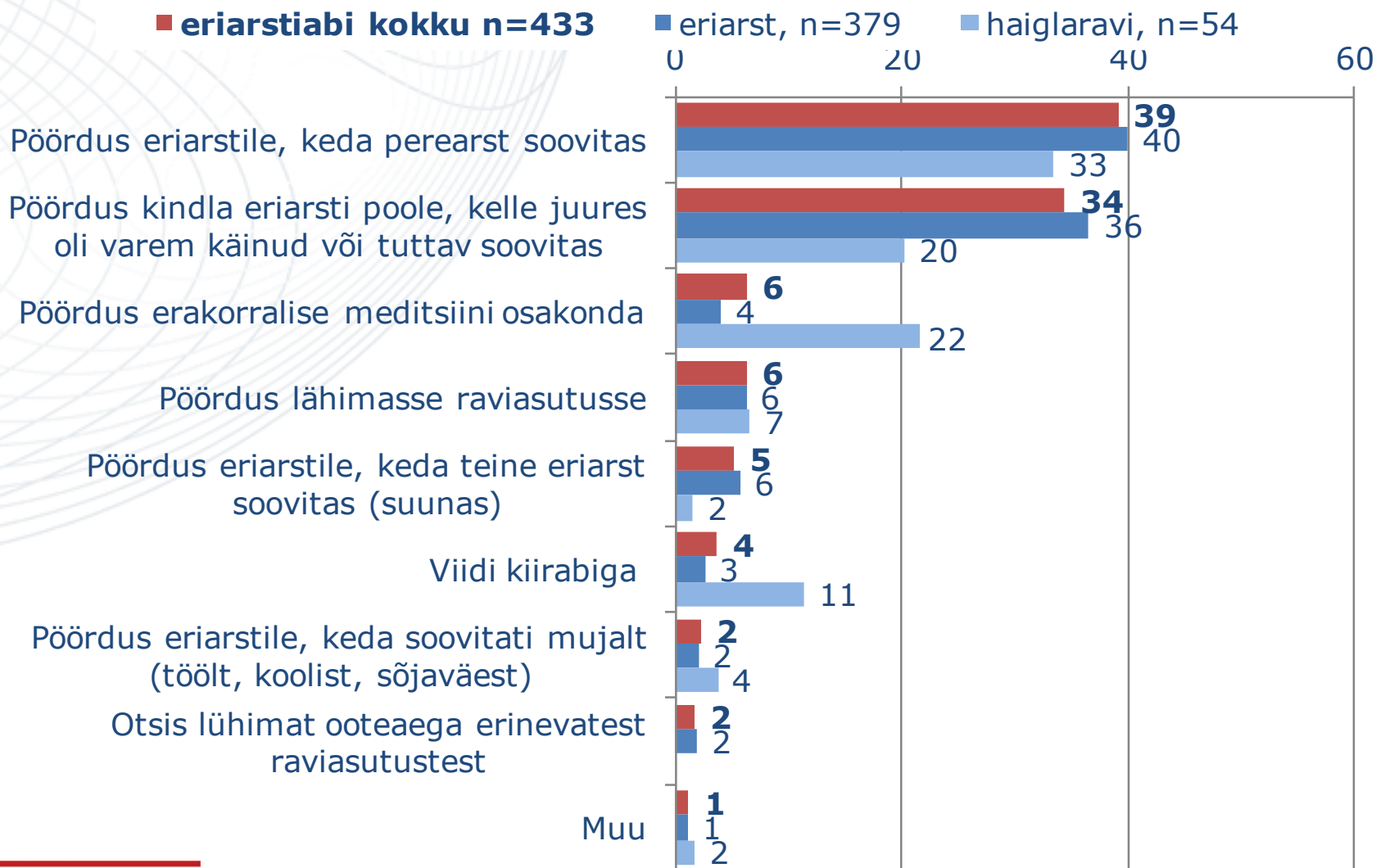
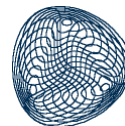
Vastuvõtuoja valimine



- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 23).
- ❖ Viimane visiit eriarstile või haiglaravile kokku toimus kõige sagedamini perearsti soovitusel (39% sihtrühmast), pea samavõrd sageli ka varasema visiidi või tuttavate soovituse põhjal (34%). Need 2 lähenemist on kõige sagedasemad eriarsti juurde saamisel.
- ❖ Kõiki muid pöördumisviise mainiti alla 10% juhtudest.
- ❖ Ka **haiglaravil viibinud** sattusid eriarsti juurde kõige sagedamini perearsti soovitusel/suunamisel (33%) või varasema kontakti alusel (20%), ligikaudu sama paljud erakorralise meditsiini osakonda pöördumisel ja kümnendik kiirabi vahendusel.
- ❖ Perearsti soovitusel on eriarstiabi poole pöördunud sagedamini muukeelne elanikkond ja oskustöölised; eelnevast kogemusest juhendusid sagedamini 25-34-aastased. Muude pöördumisviiside puhul taustrühmade lõikes märkimisväärseid erinevusi ei ilmnenud.
- ❖ Võrreldes eelmise korraga (Slaid 24) mingeid olulisi muutusi märgata ei ole.

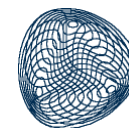
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, %

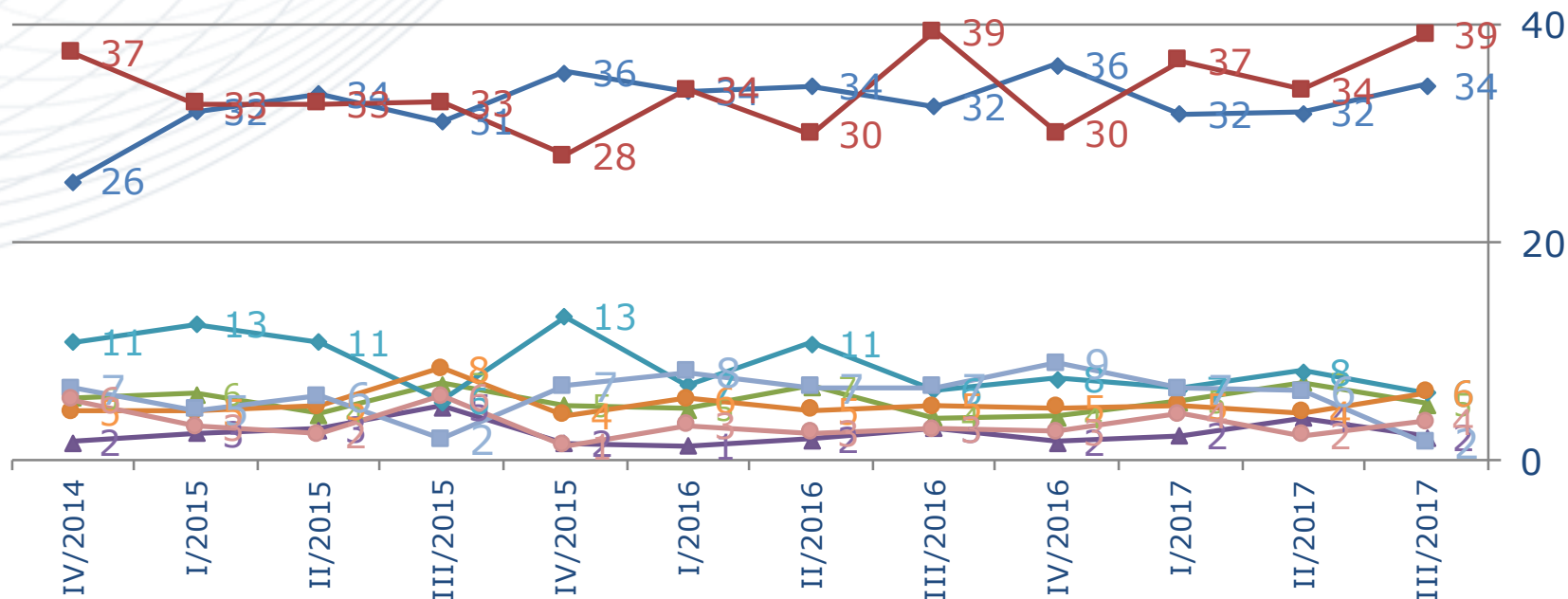


IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, muutus ajas, %

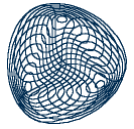


- ◆ Pöördus kindla eriarsti poole, kus oli varem käinud või tuttav soovitas
- Pöördus eriarstile, keda perearst soovitas
- ▲ Pöördus eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- ▲ Pöördus eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- ◆ Pöördus lähimasse raviasutusse
- Pöördus erakorralise meditsiini osakonda
- Otsis lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest
- Viidi kiirabiga



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

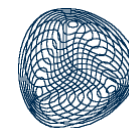


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele tahkudele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 26).
- ❖ Eriarstiabi puhul tervikuna ollakse endiselt ravi kvaliteedi erinevate komponentidega rahul sagedamini kui selle kättesaadavusega.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati endiselt kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,43 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,32 palli) ja kolmandaks ravi tulemuslikkust (3,20 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuoja registreerimise korraldust (3,06 palli), märksa madalamalt taas teenuse kättesaadavust (2,75 palli).
- ❖ Kõikide eriarsti vaadeldavate komponentide puhul olid ülekaalus rahulolevad vastajad. Kõige suuremat rahulolematust väljendati endiselt teenuse kättesaadavuse osas (25%).
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on rahulolevamad naised, 15-24-aastased (õpilased), Lõuna- ja Kesk-Eesti elanikud. Keskmisest rahulolematumad on Põhja-Eesti elanikud.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga (Slaid 27) on eriarsti ravi kvaliteedile antud hinnangud jäänud samaks, hinnangud teenuse kättesaadavusele ja registreerimise korraldamisele on aga langenud (vastavalt -0,08 ja -0,07 palli), seejuure langenud vaadeldava aja pea madalaimale tasemele.

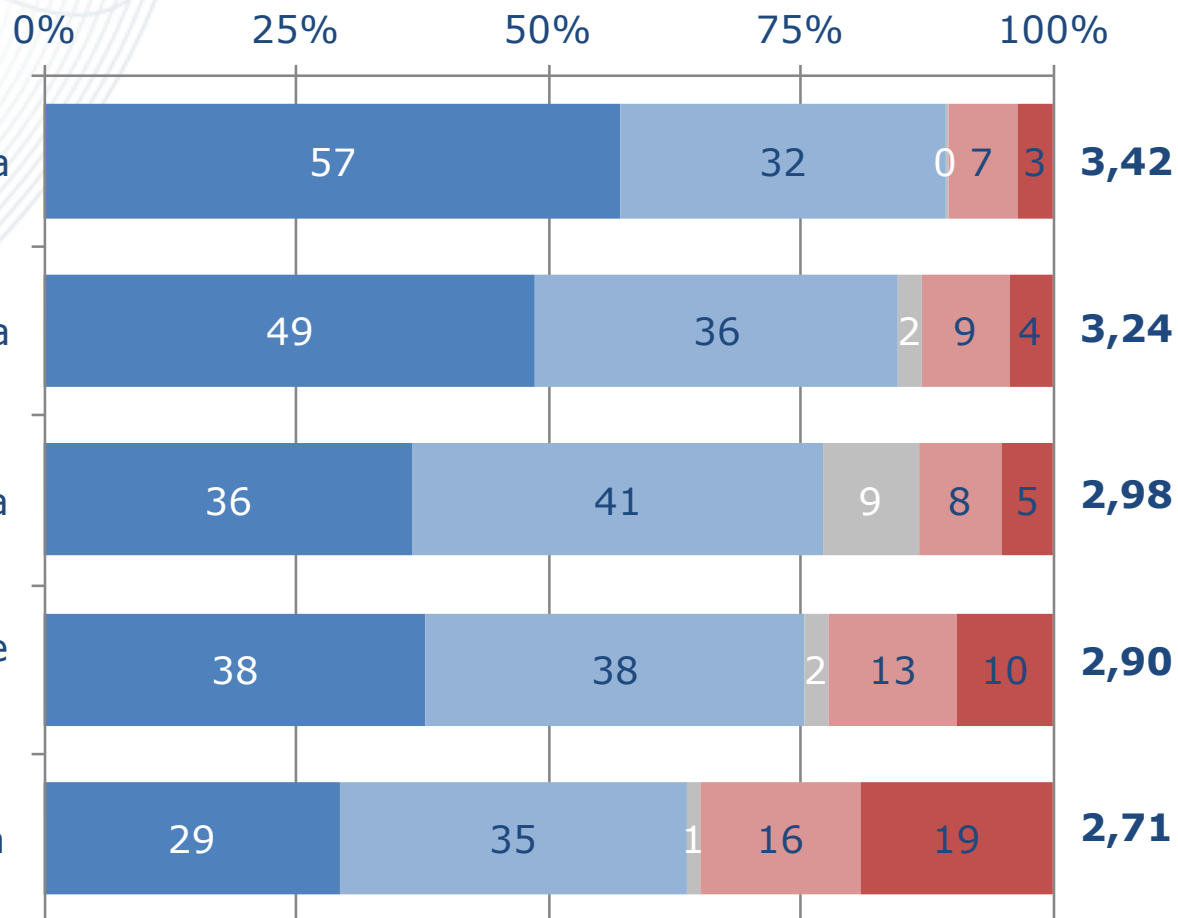
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile,

n=453, on külastanud eriarsti / viibinud haiglaravil, %

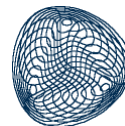


- väga rahul
- ei oska öelda
- üldse ei olnud rahul
- pigem rahul
- pigem ei olnud rahul



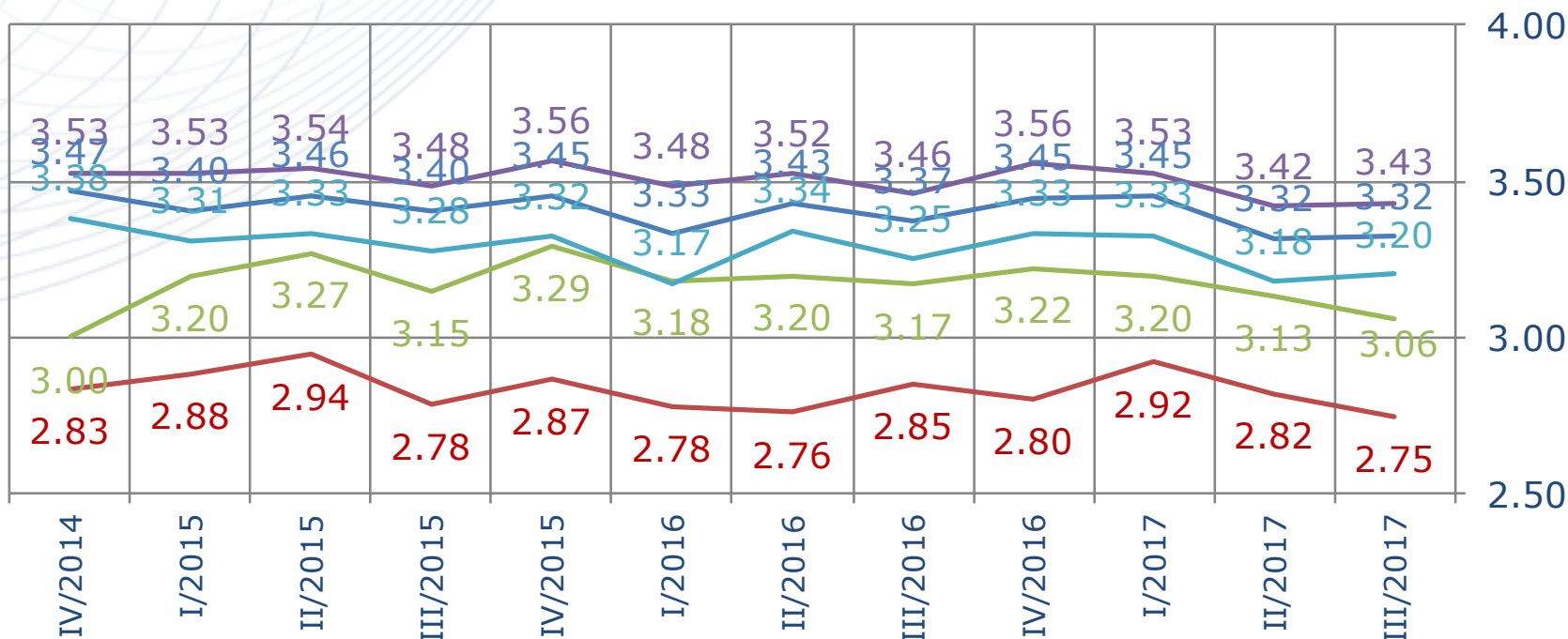
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile, muutus ajas,
keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul



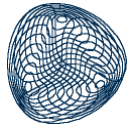
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Saanud eriarstiabi kokku



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

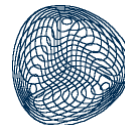
Hinnangud tasulisele ja tasuta eriarstiabile



- ❖ Slaidil 29 on toodud eraldi ka eriarsti külastanute ja haiglaravil viibinute keskmised hinnangud ajas. Mõlema puhul hinnatakse ravi kvaliteedi komponente üsna sarnaselt, küll on haiglaravi kättesaadavuse komponendid eriarsti omast kõrgemaid hinnanguid pälvinud.
- ❖ Võrreldes omavahel hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 30), näeme, et tasuta eriarstiabi keskmised hinnangud on kõigi aspektide puhul kõrgemad kui tasuta eriarstiabi puhul.

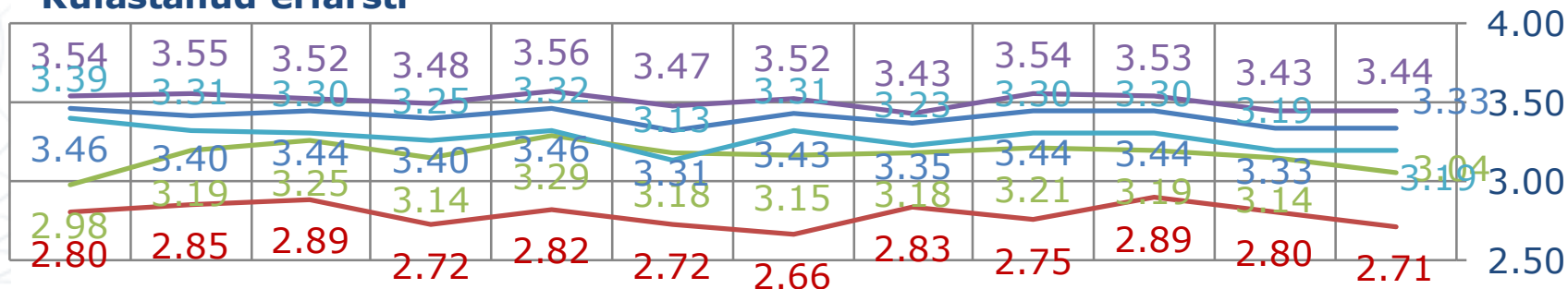
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile vastavalt kasutatud teenusele, muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul

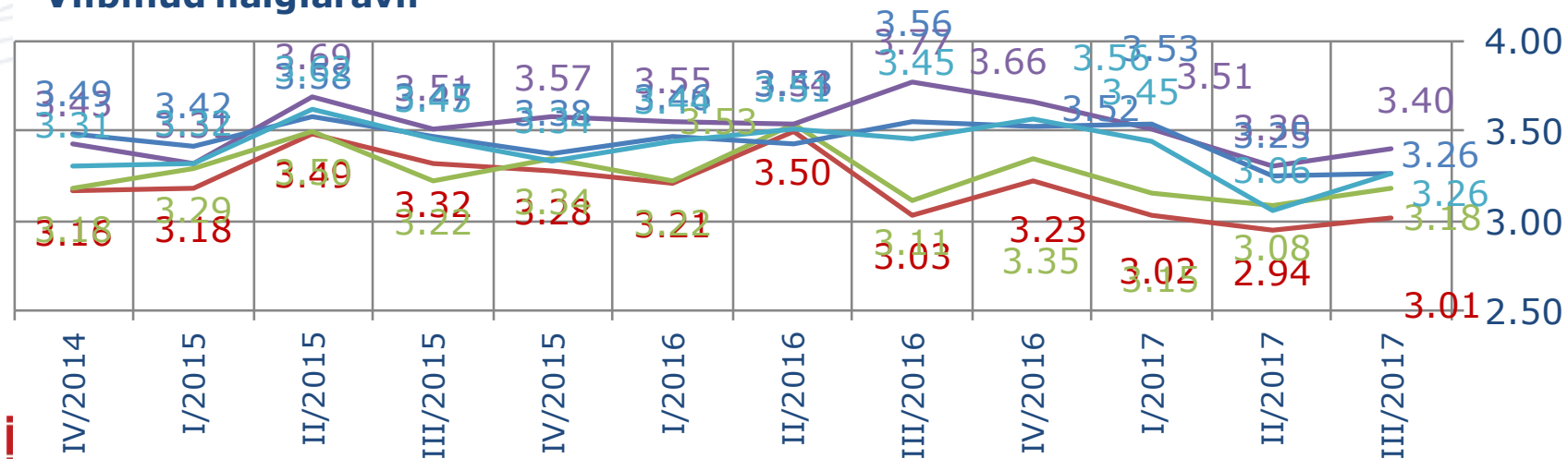


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega

Külastanud eriarsti



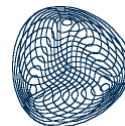
Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

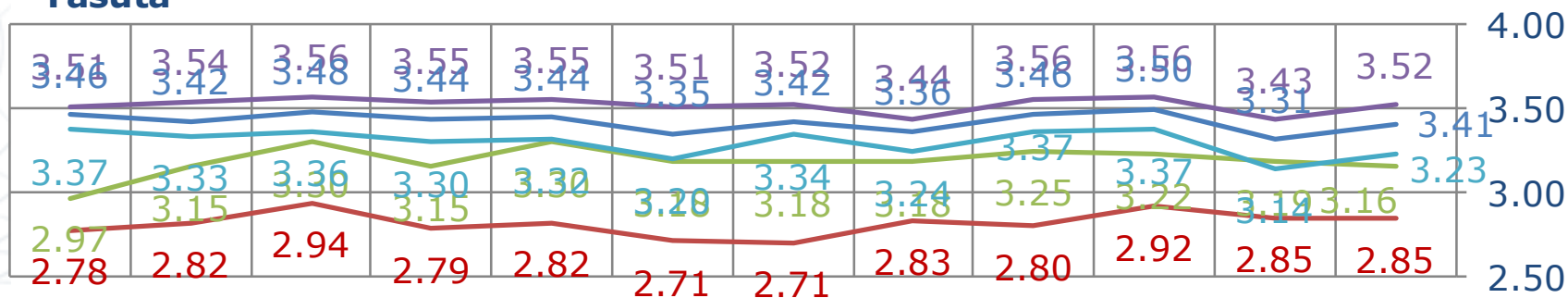
Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul

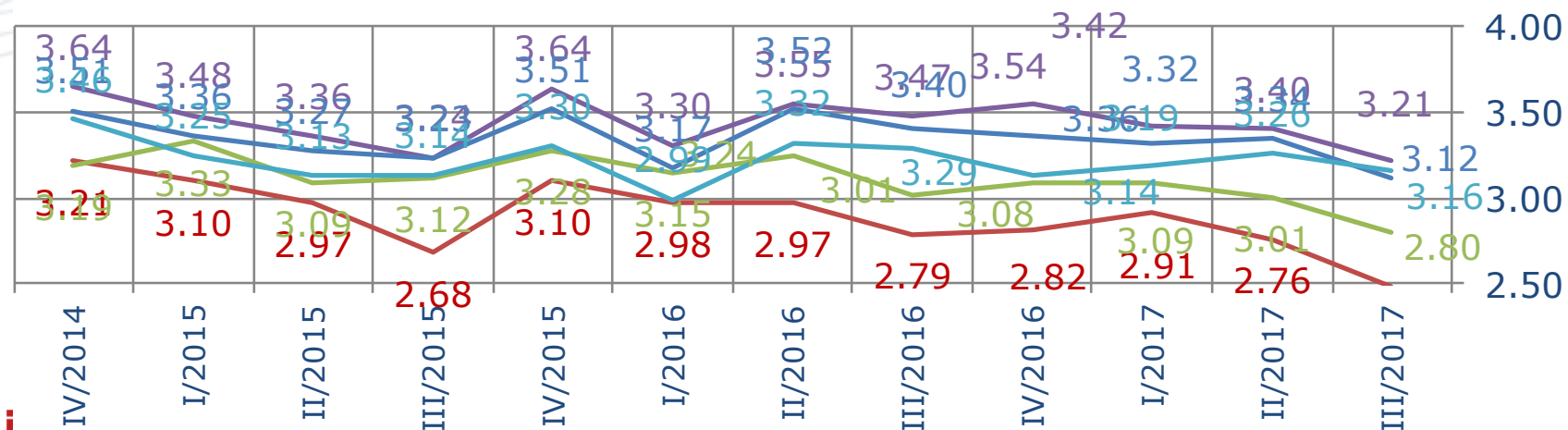


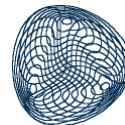
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Tasuta



Tasuline





LISAD

UURINGU TEOSTAJAD

JA

ANKEET



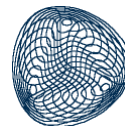
LISA 1

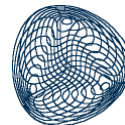
Uuringu teostajad

- Tellijapoolne kontaktisik
- Projektijuhtimine, aruande koostamine
- Valim
- Ankeedi programmeerimine
- Andmetöötlus
- Küsitlustöö koordineerimine

Katrin Romanenkov

Liis Grünberg, Hella Kaldaru
Reijo Pohl
Irina Strapatšuk
Irina Strapatšuk
Kristel Merusk





1. Kui rahul olete Eesti tervishoiusüsteemiga?

- 1) Väga rahul
- 2) Pigem rahul
- 3) Pigem ei ole rahul
- 4) Üldse ei ole rahul
- 5) *Ei oska öelda*

2. Millega Haigekassa Teie arvates tegeleb?

SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

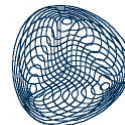
3. Kuivõrd Te usaldate Haigekassat?

- 1) Usaldate täielikult
- 2) Pigem usaldate
- 3) Pigem ei usalda
- 4) Ei usalda üldse
- 5) *Ei oska öelda*

KÜISDA KUI K3=3 või 4

4. Palun põhjendage, miks Te ei usalda Haigekassat?

SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!



KÕIK

5. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul ... ? VÕIB MITU VASTUST!

- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel**
- 2) ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid**
- 3) saanud kutse ja seejärel osalenud söeluuringutel (naised emakakaela-/rinnavähi ja mehed jämesoolevähi)**
- 4) külastanud perearsti/-õde**
- 5) külastanud hambaarsti**
- 6) külastanud eriarsti**
- 7) viibinud haiglaravil**
- 8) kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis**
- 9) ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud*

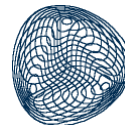
KUI K5=5 (KÜLASTANUD HAMBAARSTI)

6. Kas Te kasutasite viimati hambaarstil käies täiskasvanute hambaravihüvitist?

- 1) Jah, kuni 30-eurost hüvitist**
- 2) Jah, kuni 85-eurost hüvitist**
- 3) Ei kasutanud**
- 4) Ei oska öelda**

LISA 2

Ankeet



KUI K5=6 ja 7 (ON KÜLASTANUD ERIARSTI JA VIIBINUD HAIGLARAVIL)

7. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?

- 1) külastasite eriarsti
- 2) viibisite haiglaravil
- 3) ei oska öelda

K8-10 KÜSIDA, KUI K5=6 ja/või 7(ON KÜLASTANUD ERIARSTI JA/VÕI VIIBINUD HAIGLARAVIL)

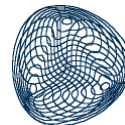
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga või haiglaraviga.

8. Kuidas Te valisite viimati endale eriarsti või haiglaravi vastuvõtu aja, kas ...? ÜKS VASTUS!

- 1) Pöördusite kindla eriarsti poole, kelle juures olite varem käinud või tuttav soovitas
- 2) Pöördusite eriarstile, keda perearst soovitas
- 3) Pöördusite eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- 4) Pöördusite eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- 5) Pöördusite lähimasse raviasutusse
- 6) Pöördusite erakorralise meditsiini osakonda
- 7) Otsisite lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest
- 8) viidi kiirabiga
- 9) Muu, mis? _____

9. Kui mitte arvestada 5 eurost visiiditasu ja 2,5-eurost voodipäevatasu, mida tuleb haigekassa lepingu raames tasuda, siis kas Teie viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga oli...?

- 1) tasuta
- 2) tasuline
- 3) ei oska öelda



10. Kuivõrd rahul olite viimati eriarstiabi saades ..., kas ...?

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei olnud rahul	Üldse ei olnud rahul	Ei oska öelda
teenuse kättesaadavusega - arsti juurde pääsemisega	4	3	2	1	5
vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega	4	3	2	1	5
eriarsti suhtumisega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5