

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА

БЕОГРАД, КРУНСКА 57



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД

Бр. 447

06-07-2018 год.

БЕОГРАД, Крунска 57

**РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА
У 2017. ГОДИНИ**

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА БЕОГРАД У 2017. ГОДИНИ

Увод: Један од сегмената праћења квалитета рада у здравственим установама представља и процена задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијената су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке о лечењу, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз процене пацијента о свим аспектима здравствене заштите, укључујући и технички аспект, као и интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Циљ овог истраживања је установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом, као и идентификација фактора који утичу на задовољство, односно незадовољство корисника.

Метод: Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 27.11.2017. године. Задовољство корисника спроведено је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „др Милан Јовановић Батут“, а у складу са инструкцијама Министарства здравља.

Испитивање је спроведено у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена. У истраживању је коришћен „Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије“. Анкета је била анонимна и обухватила је једнодневну популацију свих студената корисника изабраног лекара, њих 221 (146 пацијената у Служби опште медицине и 75 пацијената у Служби за здравствену заштиту жена). Подељено је 127 упитника корисницима у Служби опште медицине и 60 упитника у Служби за здравствену заштиту жена. Број попуњених/враћених упитника био је 82 у Служби за здравствену заштиту жена и 60 у Служби опште медицине. Попуњени упитници су убацивани у за то предвиђене кутије.

Укупан број попуњених и враћених упитника био је 142. Стопа одговора корисника у односу на број подељених упитника била је 75,9% (64,6% у Служби опште медицине и 100% у Служби за здравствену заштиту жена).

Методологија уноса података промењена је у 2011. години од када се кутије са попуњеним упитницима достављају Градском заводу за јавно здравље, који их уноси а затим базе података доставља здравственим установама.

Резултати:

Демографске и социо-економске карактеристике испитаника

У Служби опште медицине од укупно 82 студента који су учествовали у истраживању, 52 је било женског пола (65%), док је њих 28 било мушког пола (35%). У Служби за здравствену заштиту жена у истраживању је учествовало 60 испитаница, женског пола (100%).

Генерално гледајући, највећи број студената оцењује материјално стање домаћинства из кога потиче као добро (42,6%) и осредње (39%), табела 1.

Табела 1. Материјално стање домаћинства, 2017.

Служба	Веома лоше N(%)*	Лоше N(%)	Осредње N(%)	Добро N(%)	Веома добро N(%)	Укупно:
Служба опште медицине	4(4,9)	2(2,5)	38(46,9)	33(40,7)	4(4,9)	81(100)
Служба за здравствену заштиту жена	3(5,0)	5(8,3)	17(28,3)	27(45,0)	8(13,3)	60(100)
Укупно:	7(5,0)	7(5,0)	55(39,0)	60(42,6)	12(8,5)	141(100)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Изабрани лекар: права студената везана за избор изабраног лекара и задовољство радом изабраног лекара

Значајна већина испитаника (76,6%) сама је изабрала изабраног лекара, док је скоро сваком десетом испитанику изабрани лекар додељен (7,1%). У Служби опште медицине још увек постоји 7,4% испитаника који нема изабраног лекара, док у Служби за здравствену заштиту жена није било испитаника који нису имали изабраног лекара, табела 2.

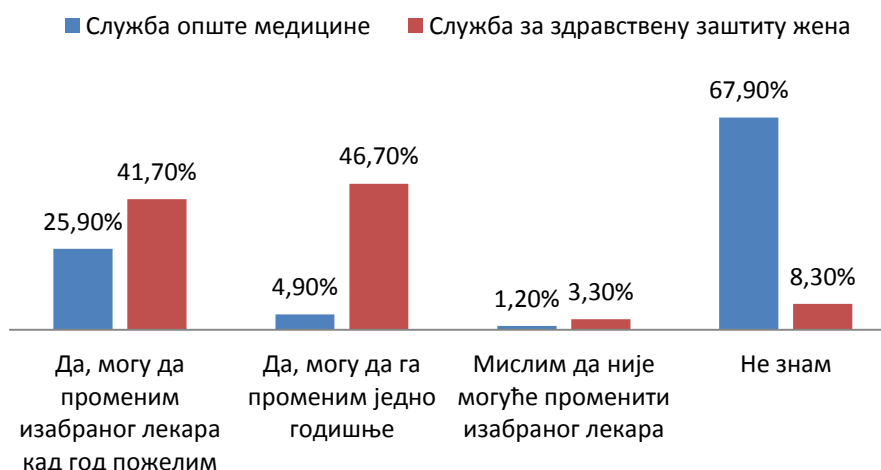
Табела 2. Начин избора изабраног лекара, 2017. година

Служба	Сам сам бирао/ла изабраног лекара N(%)	Члан породице ми је изабрао лекара N(%)	Додељен ми је N(%)	Немам изабраног лекара N(%)	Не сећем се N(%)	Укупно N(%)
Служба опште медицине	62(76,5)	1(1,2)	8(9,9)	6(7,4)	4(4,9)	81(100)
Служба за здравствену заштиту жена	46(76,7)	2(3,3)	2(3,3)	0(0)	10(16,7)	60(100)
Укупно:	108(76,6)	3(2,1)	10(7,1)	6(4,3)	14(9,9)	141(100)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Анкетиранци корисници и даље су недовољно упознати са процедуром промене изабраног лекара. Њих 32,6% сматра да може да промени изабраног лекара кад год то пожели; 22,7% је мишљења да је промена изабраног лекара могућа само једном годишње, 2,1% сматра да није могуће променити изабраног лекара, док чак 42,6% испитаника не зна ништа о процедури промене изабраног лекара, што је посебно изражено међу испитаницима анкетираним у Служби опште медицине (67,9%). Структура одговора у службама опште медицине и здравствене заштите жена дата је на графикону 1.

Графикон 1. Познавање процедуре промене изабраног лекара, 2017. година



Скоро три четвртине испитаних корисника није мењало изабраног лекара (укупно: 78,4%, и то: у Служби за здравствену заштиту жена 76,3%, а у Служби опште медицине 80%). Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену наводе прелазак лекара у другу ординацију/картотеку и пресељење корисника. Испитаници су у Служби опште медицине у протеклих годину дана у просеку остварили око 3 посете свом изабраном лекару; 1,5 поста неком другом лекару из исте службе, као и око једну посету приватном лекару. У Служби за здравствену заштиту жена, испитанице су оствариле у просеку близу 5 посета изабраном лекару, 1 посету лекару у другој служби, и близу једне посете приватном лекару.

Заказивање прегледа

Време чекања приликом заказивања прегледа варира у односу на службу, табела 3. Значајно више испитаника чека дуже од три дана у Служби за здравствену заштиту жена у односу на Службу опште медицине. Значајан број испитаника, чак 56,6% не заказује преглед у Служби опште медицине.

Табела 3. Време чекања на заказани преглед, 2017. година

Служба	Без заказивања N(%)	Заказан/на за исти дан N(%)	Чека 1-3 дана N(%)	Чека више од 3 дана N(%)	Укупно N(%)
Служба опште медицине	43(56,6)	10(13,2)	19(25,0)	4(5,3)	76(100)
Служба за здравствену заштиту жена	1(1,7)	8(13,6)	33(55,9)	17(28,8)	59(100)
Укупно:	44(32,6)	18(13,3)	52(38,5)	21(15,6)	135(100)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Здравствено-васпитни рад изабраног лекара

Један од важних сегмената рада изабраног лекара је оснаживање појединца да преузму контролу над сопственим здрављем и да га унапреде, пружајући им све потребне информације и савете. На питање да ли вам изабрани лекар даје савете у вези: правилне исхране, важности физичке активности, злоупотребе алкохола, смањења или престанка

пушења, контроле стреса, сигурног секса и опасности од злоупотребе дрога испитаници су одговорили како је приказано у табели 4.

Табела 4. Здравствено- васпитни савети од стране изабраног лекара, 2017.

Служба	Да, за време редовне посете N(%)	Да, у посети превентивном центру/ саветовалишту N(%)	Не N(%)	Није било потребно N(%)	Укупно испитаника који су одговорили на ово питање:
Правилна исхрана					
Служба опште медицине	26(36,6)	5(7,0)	9(12,7)	31(43,7)	71
Служба за здравствену заштиту жена	25(50,0)	17(34,0)	1(2,0)	7(14,0)	50
Укупно, изабрани лекар:	51(42,1)	22(18,2)	10(8,3)	38(31,4)	121
Важност физичке активности					
Служба опште медицине	20(29,4)	4(5,9)	13(19,1)	31(45,6)	68
Служба за здравствену заштиту жена	12(22,2)	32(59,3)	1(1,9)	9(16,7)	54
Укупно, изабрани лекар:	32(26,2)	36(29,5)	14(11,5)	40(32,8)	122
Злоупотреба алкохола					
Служба опште медицине	9(13,4)	2(3,0)	14(20,9)	42(62,7)	67
Служба за здравствену заштиту жена	8(20)	15(37,5)	2(5,0)	15(37,5)	40
Укупно, изабрани лекар:	17(15,9)	17(15,9)	16(15,0)	57(53,3)	107
Смањење или престанак пушења					
Служба опште медицине	10(14,9)	2(3,0)	12(17,9)	43(64,2)	67
Служба за здравствену заштиту жена	9(23,7)	13(34,2)	2(5,3)	14(36,8)	38
Укупно, изабрани лекар:	19(18,1)	15(14,3)	14(13,3)	57(54,3)	105
Избегавање/одбрана од стреса					
Служба опште медицине	18(26,5)	5(7,4)	14(20,6)	31(45,6)	68
Служба за здравствену заштиту жена	7(19,4)	12(33,3)	0(0)	17(47,2)	36
Укупно, изабрани лекар:	25(24,0)	17(16,3)	14(13,5)	48(46,2)	104
Сигуран секс					
Служба опште медицине	10(15,2)	4(6,1)	14(21,2)	38(57,6)	66
Служба за здравствену заштиту жена	54(91,5)	1(1,7)	0(0)	4(6,8)	59
Укупно, изабрани лекар	64(51,2)	5(4,0)	14(11,2)	42(33,6)	125
Опасност од злоупотребе дрога					
Служба опште медицине	9(13,4)	2(3,0)	13(19,4)	43(64,2)	67
Служба за здравствену заштиту жена	16(29,6)	23(42,6)	0(0)	15(27,8)	54
Укупно, изабрани лекар:	25(20,7)	25(20,7)	13(10,7)	58(47,9)	121

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Скоро две трећине испитаних студената у Служби опште медицине сматра да њихов лекар не познаје њихову личну ситуацију (66,7%), док у Служби за здравствену заштиту жена више од половине испитаница сматрају да лекар делимично познаје њихову личну ситуацију (56,3%). Више од половине испитаних студената у обе службе сматра да изабрани лекар одваја довољно времена за разговор са њима, док више од две трећине испитаних студената у обе службе сматра да их изабрани лекар пажљиво слуша, а када имају здравствени проблем одлазе код свог изабраног лекара.

Слагање студената са изјавама везаним за рад изабраног лекара приказано је у табели 5.

Табела 5. Преглед структуре степена слагања студената са изјавама везаним за рад изабраног лекара, 2017

Служба	Да, слажем се N(%)	Делимично се слажем N(%)	Не слажем се N(%)
Изјава: Мој лекар познаје моју личну ситуацију			
Служба опште медицине	8(11,1)	16(22,2)	48(66,7)
Служба за здравствену заштиту жена	12(25,0)	27(56,3)	9(18,8)
Укупно, изабрани лекар:	20(16,7)	43(35,8)	57(47,5)
Изјава: Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао			
Служба опште медицине	24(33,3)	30(41,7)	18(25,0)
Служба за здравствену заштиту жена	29(52,7)	23(42,8)	3(5,5)
Укупно, изабрани лекар:	53(41,7)	53(41,7)	21(16,5)
Изјава: Мој лекар одваја довољно времена за разговор са мном			
Служба опште медицине	38(54,3)	23(32,9)	9(12,9)
Служба за здравствену заштиту жена	32(55,2)	24(41,4)	2(3,4)
Укупно, изабрани лекар:	70(54,7)	47(36,8)	11(8,6)
Изјава: Мој лекар ме пажљиво слуша			
Служба опште медицине	48(68,6)	15(21,4)	7(10,0)
Служба за здравствену заштиту жена	34(66,7)	16(31,4)	1(2,0)
Укупно, изабрани лекар:	82(67,8)	31(25,6)	8(6,6)
Изјава: Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује			
Служба опште медицине	44(62,0)	19(26,8)	8(11,3)
Служба за здравствену заштиту жена	30(61,2)	17(34,7)	2(4,1)
Укупно, изабрани лекар:	74(61,7)	36(30)	10(8,3)
Изјава: После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима			
Служба опште медицине	35(50,0)	27(38,6)	8(11,4)
Служба за здравствену заштиту жена	37(62,7)	21(35,6)	1(1,7)
Укупно, изабрани лекар:	72(55,8)	48(37,2)	9(7,0)
Изјава: Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара			
Служба опште медицине	44(62,0)	18(25,4)	9(12,7)
Служба за здравствену заштиту жена	43(75,4)	13(22,8)	1(1,8)
Укупно, изабрани лекар:	87(68,0)	31(24,2)	10(7,8)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

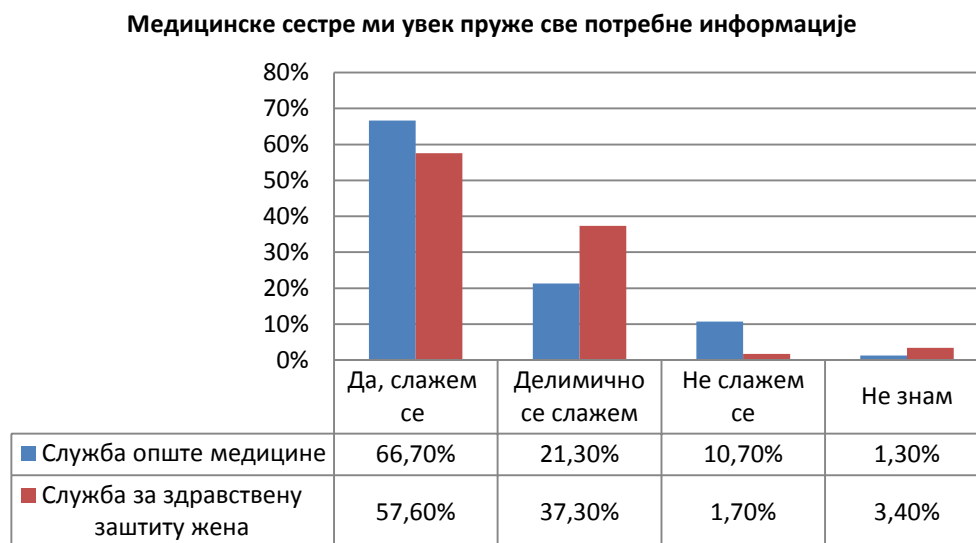
Рад медицинских сестара-техничара

На питање о љубазности медицинских сестара на шалтеру, у обе службе се сличан број испитаника изјаснио позитивно. У Служби опште медицине 61% испитаника је потврдило да су медицинске сестре на шалтеру љубазне, док се делимично са овом изјавом сложило 32,5% испитаника. У Служби за здравствену заштиту жена 62,7% испитаника је потврдило љубазност медицинских сестара на шалтеру, док се делимично са овом констатацијом сложило 28,8% испитаника.

Љубазност медицинских сестара у соби за интервенције препознало је 51,4% испитаника, док је се делимично са овом изјавом сложило 27,5% испитаника студената у Служби опште медицине. У Служби за здравствену заштиту жена 59,3% испитаника потврдило је да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне, док се 29,6% испитаника само делимично сложило са овом констатацијом.

Са констатацијом да медицинске сестре увек пружају све потребне информације сложило се 62,7% од укупног броја испитаних студената у обе службе. Дистрибуција одговора по службама на ово питање приказана је на графикаону 2.

Графикон 2. Рад медицинских сестара у оквиру обезбеђивања потребних информација студентима, 2017



Са изјавом да медицинске сестре и лекари добро сарађу студенти се генерално слажу (60,4%) или делимично слажу (26,9%).

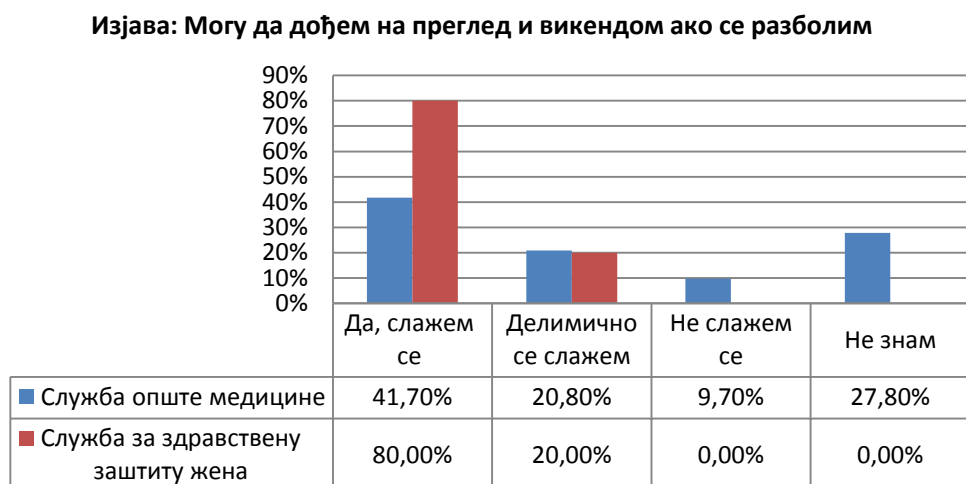
Здравствена служба

Радним временом Службе за општу медицину задовољно је 59,5% студената, 28,4% је делимично задовољно, док 6,8% студената није задовољно радним временом ове службе.

Радним временом Службе за здравствену заштиту жена задовољно је 54,5% студенткиња, њих 43,6% је делимично задовољно, док 1,8% није задовољно.

Велика разлика постоји између ове две службе, ако се посматрају изјаве студената о могућношћу доласка на преглед викендом у случају болести, графикон 3.

Графикон 3. Могућност прегледа викендом у случају болести: дистрибуција одговора по службама, 2017.

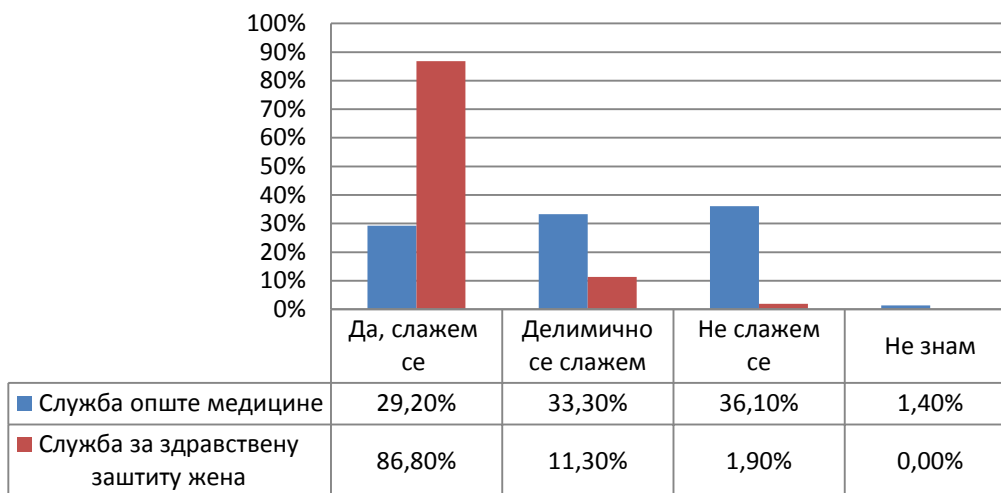


Задовољство доступношћу здравствене службе инвалидима и особама у колицима исказало је 44,9% студената у Служби опште медицине и 94,4% студенткиња испитаних у Служби здравствене заштите жена. Незадовољство везано за доступност службе инвалидима пријавило је 8,7% студената у Служби опште медицине.

Дистрибуција одговора о задовољству условима у чекаоницама, по службама, приказана је на графикону 4.

Графикон 4. Задовољство студената бројем места за седење у чекаоницама, 2017.

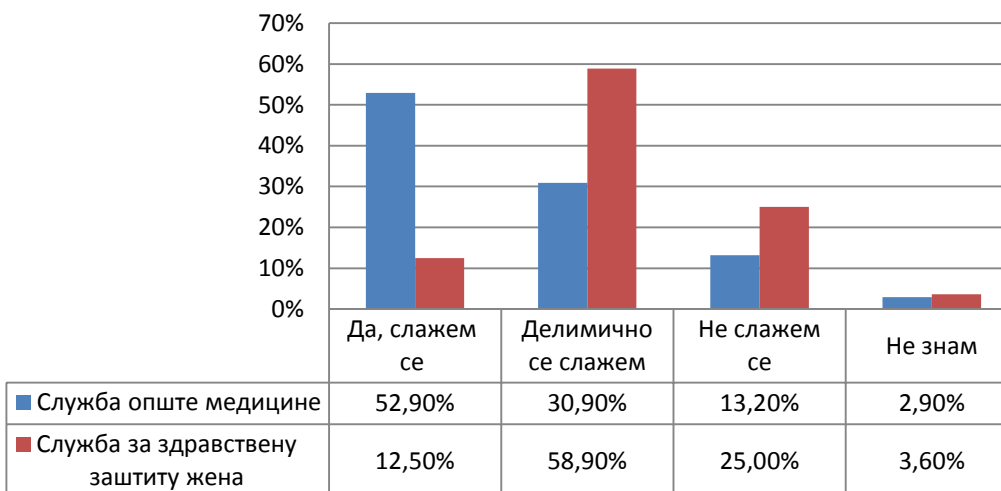
Изјава: У чекаоницама има довољно места за седење



Студенти су се изјашњавали и у вези дугог чекања у чекаоницама због посете лекару. У Служби опште медицине чак 52,9% студената изјавило је да мора дуго да чека у чекаоници на посету лекару, док је њих 30,9% изјавило да је та констатација делимично тачна. У Служби здравствене заштите жена одговори су нешто другачији, графикон 5.

Графикон 5. Време чекања у чекаоници ради посете лекару, 2017

Изјава: Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара



Могућност добијања телефонског савета од стране лекара, у Служби опште медицине, позитивно оцењује свега 16,7% студената, док је тај проценат у Служби за здравствену заштиту жена нешто већи 24,1%. Међутим, чак 44% студената испитаних у Служби опште медицине не зна да ли оваква могућност постоји.

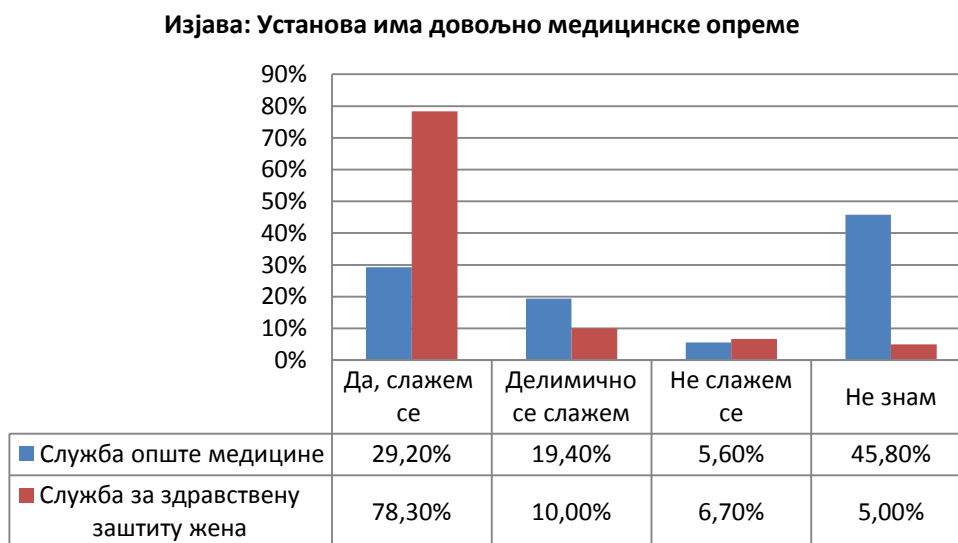
Уколико је студенту потребан хитан преглед у Служби опште медицине само половина испитаних студената сматра да му може бити пружен у току истог дана, док скоро три четвртине студенткиња испитаних у Служби за здравствену заштиту жена сматра да им овај преглед може бити пружен у току истог дана (78,3%).

Скоро све испитане студенткиње у Служби за здравствену заштиту жена знају за постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе, док свега половина испитаних у Служби опште медицине зна да постојање књиге/кутије за жалбе.

Врло висок проценат студената испитаних у обе службе упознат је са постојањем интернет странице Завода (67,6% испитаних у Служби опште медицине се слаже са констатацијом да установа има своју интернет страницу и 89,9% испитаних у Служби за здравствену заштиту жена).

Степен слагања студената са изјавом да установа има довољно медицинске опреме приказан је графиконом 6.

Графикон 6. Медицинска опрема, структура одговора по службама, 2017



Плаћање здравствених услуга

Врло важан сегмент остваривања права на здравствену заштиту јесте познвање истих. У овом сегменту обрађени су одговори испитаних студената везани за знања студената о својим правима у оквиру система здравствене заштите. На питање: „Ако би вам данас требале следеће здравствене услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?“, студенти су дали одговоре приказане у табели 5.

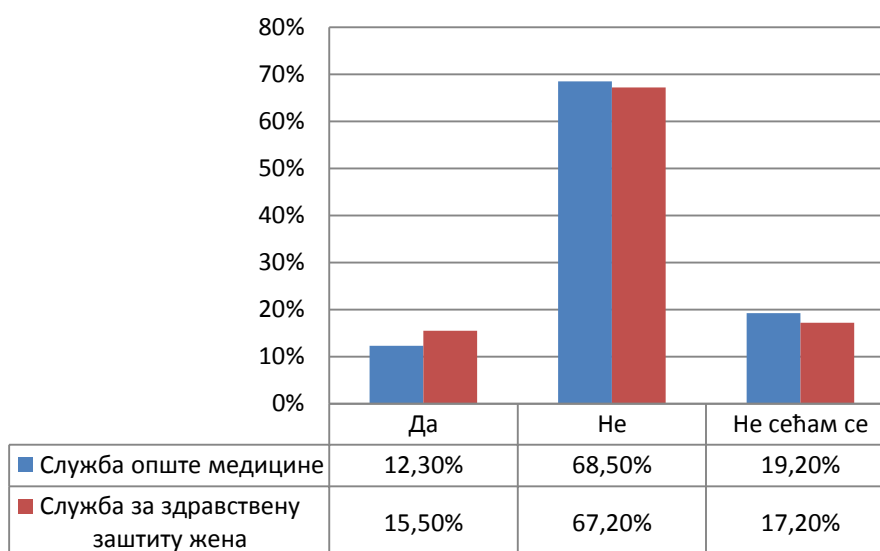
Табела 5. Знања студената о потрби плаћања/неплаћања здравствених услуга, 2017; Одговори на питање: Ако би вам данас требале следеће здравствене услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?“

Служба	Бесплатно N(%)	Партиципација N(%)	Пуна цена N(%)	Не знам N(%)	Укупно одговорило :
Преглед изабраног лекара					
Служба опште медицине	63(88,7)	1(1,4)	1(1,4)	6(8,5)	71
Служба за здравствену заштиту жена	58(98,3)	0(0)	0(0)	1(1,7)	59
Укупно, изабрани лекар:	121(93,1)	1(0,8)	1(0,8)	7(5,4)	130
Лекови или инјекције које пропише изабрани лекар					
Служба опште медицине	17(24,6)	17(24,6)	12(17,4)	23(33,3)	69
Служба за здравствену заштиту жена	19(35,2)	18(33,3)	14(25,9)	3(5,6)	54
Укупно, изабрани лекар:	36(29,3)	35(28,5)	26(21,1)	26(21,1)	123
Преглед специјалисте код кога вас упути изабрани лекар					
Служба опште медицине	49(72,1)	2(2,9)	1(1,5)	16(23,5)	68
Служба за здравствену заштиту жена	13(56,5)	6(26,1)	0(0)	4(17,4)	23
Укупно, изабрани лекар:	62(68,1)	8(8,8)	1(1,1)	20(22,0)	91

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Структура одговора на питање: Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове, испитаници су одговорили на начин приказан графиконом 7.

Графикон 7. Структура одговора студената на питање „Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?“

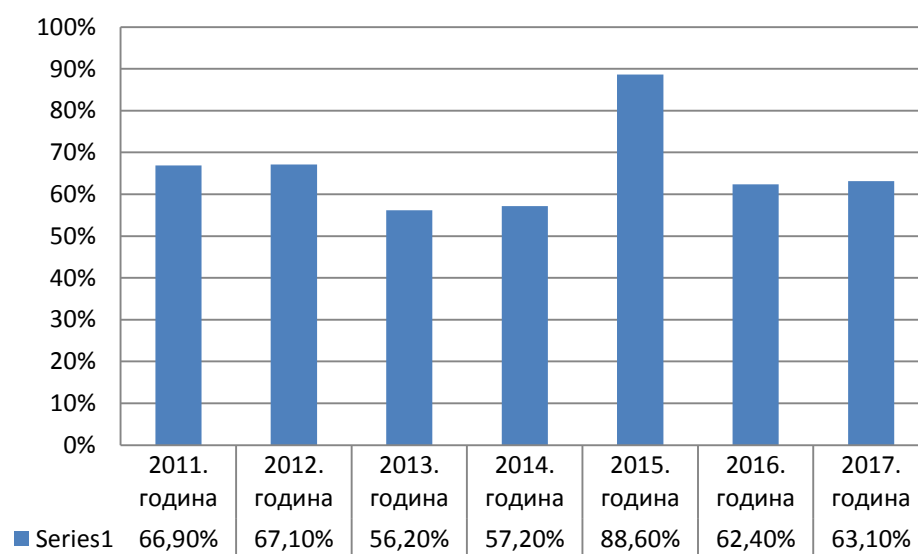


Генерална оцена задовољства студената здравственом заштитом у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена

Генерално гледајући, Службом опште медицине задовољан је значајан проценат испитаника – 52,1%, док се 11% изјаснило веома задовољним. Веома незадовољан је сваки петнаести анкетирани студент (6,8%), док је 1,4% незадовољно. Близу трећине студената изјаснило се као ни задовољно ни незадовољно (28,8%).

Посматрајући период од 2011. до 2017. године уочава се варирање у задовољству студената овом Службом, међутим у односу на прошлу годину нема битних осцилација у вредности овог показатеља, графикон 8.

Графикон 8. Задовољство здравственом заштитом у Служби опште медицине у периоду 2011.-2017. година



Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у Служби здравствену заштиту жена показала је да је 69,0% испитаница током 2017. године било задовољно пруженим здравственим услугама, док је њих 13,8% било веома задовољно. Веома незадовољних здравственом заштитом у овој Служби није било, док се 1,7% испитаница изјаснило као незадовољно. Ни задовољно ни незадовољно било је 15,5% испитаница. На графикону 9. Приказан је проценат задовољних и веома задовољних испитаница у периоду од 2011. до 2017. године.

Графикон 9. Задовољство здравственом заштитом у Служби здравствене заштите жена у периоду 2011.-2017. године



Закључак: Генерално гледајући, највећи број студената оцењује материјално стање домаћинства из кога потиче као добро и осредње. Већина испитаника сама је извршила избор лекара, док је скоро сваком десетом испитанику изабрани лекар додељен. У Служби опште медицине још увек постоји одређени број испитаника који нема изабраног лекара, док у Служби за здравствену заштиту жена није било испитаника који нису имали изабраног лекара. Код анкетираних корисника у Служби опште медицине врло је изражено незнање о примени процедуре о промени изабраног лекара. Као разлози промене изабраног лекара најчешће се наводе прелазак лекара у другу ординацију/картотеку и пресељење корисника. Када је реч о заказивању прегледа, значајан број испитаника остварује право на прегледе у Служби опште медицине без заказивања- више од половине, док у Служби за здравствену заштиту жена више од половине испитаника чека на преглед од 1-3 дана. Здравствено-васпитне савете у оквиру редовног рада или посете саветовалишту у вези правилне исхране укупно је добило близу две трећине испитаних студената (60,3%), савете везане за важност физичке исхране добило је укупно (55,7%) студената, савете везане за злоупотребу алкохола (31,8%), савете о смањењу или престанку пушења (32,4%), избегавању стреса (40,3%), сигураном сексу (55,2%), док је савете о опасности злоупотребе дрога добило укупно 41,4% испитаних студената у обе службе. Скоро две трећине испитаних студената у Служби опште медицине сматра да њихов лекар не познаје њихову личну ситуацију, док у Служби за здравствену заштиту жена више од половине испитаника сматрају да лекар делимично познаје њихову личну ситуацију. Студенти су већином задовољни временом које им изабрани лекари посвећују, као и пажњом коју им указују приликом лечења. У обе службе близу две трећине испитаника је потврдило да су медицинске сестре на шалтеру љубазне, док се делимично са овом изјавом сложила једна трећина испитаника. Љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенције студенти су задовољни или делимично задовољни. Са констатацијом да медицинске сестре увек пружају све потребне информације сложило се близу две трећине од укупног броја испитаних студената у обе службе. Студенти у Служби опште медицине

нису задовољни временом чекања у чекаоницама због посете лекару. Висок проценат студената у Служби опште медицине не зна да ли постоји могућност добијања здравственог савета телефоном. Скоро све испитане студенткиње у Служби за здравствену заштиту жена знају за постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе, док свега половина испитаних у Служби опште медицине зна да постојање књиге/кутије за жалбе.

Врло висок проценат студената испитаних у обе службе упознат је са постојањем интернет странице Завода. Значајан број студената, сваки пети, у обе службе изјавио је да плаћа пуну цену лекова или инјекција које пропише изабрани лекар.

Генерално задовољство радом Службе опште медицине је стабилно, на нивоу је претходне године и препознаје га више од две трећине студената, док је генерално задовољство радом Службе за здравствену заштиту жена у 2017. години унапређено у односу на претходни шестогодишњи период.