

# 世界卫生组织 健康和卫生系统反应 性调查

反应性部分-3

**2000 年 10 月**

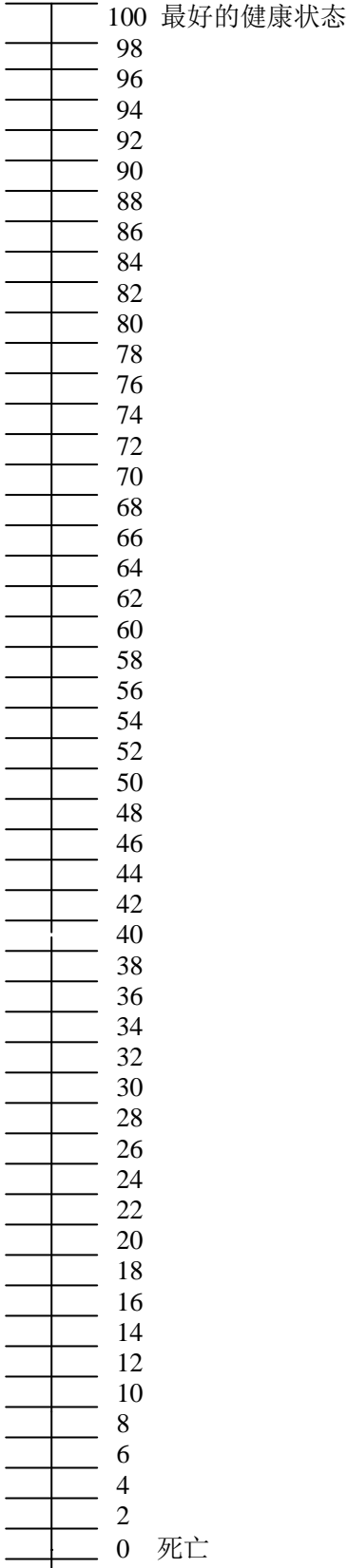
# 调查说明

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

注意：在你认为符合的答案前打√（每个问题只选一项）

健康状况调查

1. 你认为今天你的健康状况怎样？
- 1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 很差
2. 根据你对第 1 个问题的回答，你认为在下表中你今天的健康状况应处在哪个位置，请用箭头在相应位置注明。



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

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

5) 非常严重的问题      6) 从来没有尝试过

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

### 住院情况调查

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

些你喜爱的食品等，在这方面和医院是否存在问题（如必须得到医院允许等等）？

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

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

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

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

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

49. 请对下列问题选择“是”或“否”。

在过去 1 年中，你是否因下列问题而在看病过程中得到不好的待遇：

1) 国籍的不同 ① 是 ② 否

2) 社会地位的差异 ① 是 ② 否

3) 缺乏私人保险 ① 是 ② 否

4) 民族的差异 ① 是 ② 否

5) 肤色的差异 ① 是 ② 否

6) 性别的差异 ① 是 ② 否

7) 语言的差异 ① 是 ② 否

8) 地区的差异 ① 是 ② 否

9) 政治信仰的差异 ① 是 ② 否

10) 健康状况的差异 ① 是 ② 否

11) 贫富的差异 ① 是 ② 否

12) 其它（请注明）\_\_\_\_\_

50. 在过去 1 年中，你是否有因无力负担医疗费用而不去看病的情况？

1) 是 2) 否

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

#### 尊严

1. 在治疗过程中能得到尊重；
2. 在进行身体检查时其隐私权能得到尊重；

#### 自主权

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

#### 信息的保密性

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

#### 环境

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

#### 选择权

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

#### 社会的支持

1. 病人亲属能向病人提供食品和其它礼物；
2. 有进行宗教活动的自由。

迅速的反应或注意

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

交流

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

你认为最重要的是: \_\_\_\_\_

最不重要的是: \_\_\_\_\_

个人信息

52. 年龄: \_\_\_\_\_岁;

53. 性别: 1) 男          2) 女

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

55. 你父母是否在中国出生? 1) 是          2) 否

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

57. 您的家庭收入范围是 (净收入):

- 1) 少于 500 元;    2) 500-1500 元;    3) 1500-3500 元;    4) 3500-6000 元;
- 5) 6000 元及以上;    9) 不知道

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

\_\_\_\_\_ 全科医生

\_\_\_\_\_ 牙医

\_\_\_\_\_ 专科医生

\_\_\_\_\_ 理疗医生

\_\_\_\_\_ 慢性病诊所

\_\_\_\_\_ 中医医生

\_\_\_\_\_ 诊所 (职员主要由护士组成, 并且是与医院相分离的)

\_\_\_\_\_ 医院门诊

\_\_\_\_\_ 医院住院

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

\_\_\_\_\_ 家庭卫生服务中心



——其它（请注明）

59. 是否有任何公立或私立健康保险为你支付门诊费用？  
1) 是      2) 否      3) 不知道
60. 是否有任何公立或私立健康保险为你支付住院费用？  
1) 是      2) 否      3) 不知道

### 考虑下列设想的问题，并回答相应的问题

61. 马某患有很严重的健康问题，她知道不久她就要死了。每次到医院她都要询问她的病情，以及病情恶化到什么程度。她想死之前，能计划将来，并安排好她的家庭。但医生总是告诉她不用担心，一切都在控制之下，他知道正在做什么。  
对于马能够参与有关她的治疗方案的讨论或对她的治疗做出决定，你是如何评价的？  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
62. 谢某患有胃溃疡，需要外科手术治疗。他的医生告诉他 3 个月以后才能做手术，因为病人太多了。现在当他觉得不舒服需要治疗时，必须提前两周和医生预约才能见到医生。  
对于谢的要求得到医院迅速反应，并能得到卫生服务的情况，你是如何评价的？  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
63. 罗某患有肺结核，需要每月到初级卫生服务中心去治疗，并按时更新药方。他住的小镇有 8 公里远，每次需要步行去看医生。有几次他去看病，医生不在，他无法带药回去，只能明天再来。有一次他咳嗽很厉害，并咯血，呼吸困难，他的亲戚只好借邻居的卡车送他到医院去。  
对于罗的要求能够得到医院迅速反应，并得到卫生服务的情况，你是如何评价的？  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
64. 苏某因为背痛需要定期到医院治疗。她已经和医生讨论了好几种治疗方案，如进行针对性背部锻炼，针灸，改变生活习惯等，但她就是相信药物治疗的作用。无论她的背痛有多严重，她只是调整用药量以进行治疗。尽管现在服药的副反应很严重，但她仍不考虑别的治疗方案。  
对于苏在治疗过程中，能够参与有关她的治疗方案的讨论或对她的治疗做出决定，你是如何评价的？  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
65. 何某最近被诊断患了糖尿病。第一次他到诊所需要验血，检查眼睛和其它常规检查。护士向他详细解释了每一个程序的内容，并且在进行检查前总要询问他是否同意。  
对于何在治疗过程中，能够参与有关她的治疗方案的讨论或对她的治疗做出决定，你是如何评价的？  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
66. 许某几个月前胳膊骨折。需要进行一系列的 X 线检查。最初医生告诉他骨折的情况，并向他解释他们将如何做。后来他们让许做另外一些检查时就不再向许解释。尽管许向医生询问发生了什么，但医生不愿回答他。  
对于许在治疗过程中，能够参与有关他的治疗方案的讨论或对他的治疗做出决定，你是如何评价的？  
1) 非常好      2) 好      3) 一般      4) 差      5) 非常差
67. 王某去年进行了一次心脏手术，他恢复的很好，并每天常规服药。他住在乡下，每 3 个月开车到城里复诊一次。一天晚上他感到胸部疼痛，马上叫了救护车，在 30 分钟内

到了医院。

对于王的要求能够得到医院迅速反应，并得到卫生服务的情况，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

68. 钱某患有严重的呼吸系统疾病，并且几乎每星期都会发生急性哮喘。她家离医院很近，当发作时能在 5 分钟内赶到急救室，在 10 分钟内就能得到相应的治疗，以缓解她的痛苦。

对于钱的要求能够得到医院迅速反应，并得到卫生服务的情况，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

69. 李某被诊断得了爱滋病。医生对他很照顾，经常和他讨论不同的药物治疗方案，并且李能得到心理治疗及需要的护理。虽然医生建议他马上进行药物治疗，但还是认真的征求李的意见。

对于李在治疗过程中，能够参与有关他的治疗方案的讨论或对他的治疗做出决定，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

70. 葛某患有胸部疾病已经很长时间了，他经常到当地的公立医院看病。一天他感到胸部疼痛非常剧烈，马上赶到了急诊室。医生迅速进行了检查，并取了血样。但医生并没有征求葛的同意，因为当时情况非常紧急。

对于葛在治疗过程中，能够参与有关他的治疗方案的讨论或对他的治疗做出决定，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

71. 吴某背痛已经有好几年了，当地的医院总是很忙，他每次去看病都要等 3 个小时。有时甚至都看不到病，医生建议他做一项特殊的检查，但因为机器需要预约，要等 6 个星期才能得到检查。

对于吴的要求能够得到医院迅速反应，并得到卫生服务的情况，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

72. 郑某一天晚上从梯子上掉下来摔断了腿。他被直接送到了医院。到医院后他等了 1 个小时外科医生才来，并且到明天才能做手术。

对于郑的要求能够得到医院迅速反应，并得到卫生服务的情况，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

73. 韩某近来感觉非常累，没有精神做事。两个月前她刚刚生了一个女孩。医生告诉她她可能得了产后抑郁症。在和韩讨论后，医生建议她试着服用一些抗抑郁的药物，如果她愿意，或者进行心理治疗。

对于韩在治疗过程中，能够参与有关她的治疗方案的讨论或对她的治疗做出决定，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差

74. 倪某患有肾病，需要每月到医院检查。在去之前他总是和他的医生提前预约，然后在 15 分钟内乘公共汽车赶到医院。在过去 6 个月中，他曾有两次打电话给医生，就一些紧急情况向医生咨询，并且迅速得到了医生的回答。

对于倪的要求能够得到医院迅速反应，并得到卫生服务的情况，你是如何评价的？

1) 非常好 2) 好 3) 一般 4) 差 5) 非常差