

FISA DE EVALUARE A NIVELULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARULUI – PACIENT

Stimate PACIENT,

In cadrul Laboratorului Clinic de Analize Medicale Spitalului Clinic Judetean de Urgenta Timisoara a fost implementat un sistem de management al calitatii conform standardului international ISO 15189:2023. Pentru a contribui la imbunatatirea continua a prestatiei noastre, va rugam sa evaluati calitatea urmatoarelor aspecte:

1. Cum apreciati eficienta sistemului organizatoric privind primirea-programarea pacientilor ?

Necorespunzator		Slab		Bun		Foarte bun		Excelent	
-----------------	--	------	--	-----	--	------------	--	----------	--

2. Cum apreciati profesionalismul si comportamentul personalului medical cu care ati intrat in contact ?

Intrebare	Raspuns	Detalii in caz de raspuns negativ
a) Personalul a colaborat corespunzator cu dvs pentru stabilirea analizelor pe care le doriti?	DA NU	
b) Personalul v-a comunicat in mod explicit aspectele privind recoltarea?	DA NU	
c) Personalul v-a efectuat recoltarea, fara a va genera nemulumiri?	DA NU	
d) Personalul a colaborat corespunzator cu dvs pentru rezolvarea problemelor aparute?	DA NU	

Fata de cele constatate de dvs considerati ca personalul Laboratorului Clinic de Analize Medicale s-a comportat:

Necorespunzator		Bine		Foarte bine		Excelent	
-----------------	--	------	--	-------------	--	----------	--

3. Cine v-a sfatuit sa apelati la serviciile laboratorului nostru ?

Medicul		Prietenii		Presa		Din proprie initiativa	
---------	--	-----------	--	-------	--	------------------------	--

4. Cum apreciati timpul stabilit pentru emiterea rezultatelor?

Necorespunzator		Slab		Bun		Foarte bun		Excelent	
-----------------	--	------	--	-----	--	------------	--	----------	--

5. Ati recomanda unui alt PACIENT sa apeleze la serviciile acestui laborator ?

DA, fara rezerve DA, in anumite conditii NU as recomanda

Ce recomandari puteti face pentru imbunatatirea calitatii serviciilor medicale oferite? (eventual in relatie cu raspunsul dat la intrebarile 1-5)

.....

.....

.....

Data.....

VA MULTUMIM!