

**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 15189:2013. 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!**

## FISA DE EVALUARE A NIVELULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARULUI – MEDIC

*Stimate MEDIC,*

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 ISO15189:2013. Pentru a contribui la imbunatatirea continua a prestatiei noastre, va rugam sa evaluati calitatea urmatoarelor aspecte:

### 1. Cum apreciati onorarea solicitarilor de analize efectuate de dumneavoastra?

Intrebare	Raspuns	Detalii in caz de raspuns negativ
a) S-au efectuat toate analizele din trimiterile dvs?	DA NU	
b) Analizele s-au efectuat in termenul stabilit?	DA NU	
c) Rezultatele au fost prezentate explicit?	DA NU	

Fata de cele constatate de dvs considerati ca Laboratorului Clinic de Analize Medicale a respectat cerintele comenzii / contractului intr-un mod:

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 a raspuns prompt solicitarilor dvs.?	DA NU	
c) Personalul a colaborat corespunzator cu dvs pentru rezolvarea problemelor aparute pe parcurs?	DA NU	
d) Personalul va atentionat cu privire la valorile de alerta/critice obtinute in cursul examinarii?	DA NU	

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

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

**Daca puteti face unele sugestii de imbunatatiri sau detalieri suplimentare referitoare la optiunile exprimate de dv. va rugam sa le faceti mai jos sau pe o pagina separata pe care va rugam sa o anexati prezentului chestionar.**

.....  
.....

Data.....

**VA MULTUMIM!**