

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO- MEDICINALIS” Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie.	PG - QQ - 16	Cod Cod: FPG-016-1/1.1 Data: 7 decembrie 2015 Copie controlată: Număr ed/rev: 1/0 Pagina 1 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

FISA DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENT/BENEFICIARULUI

Stimate BENEFICIAR ,

In cadrul Asociației Române de Hirudoterapie „Hirudo-Medicinalis” / Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie, a fost implementat un Sistem de Management al Calității conform standardului internațional ISO 9001. Pentru a contribui la îmbunătățirea continuă a prestației noastre, va rugăm să ne evaluați (pe o scală de la 1 la 20, prin bifare) calitatea următoarelor aspecte :

1. De ce boala ați suferit ?

Migrenă, neurofibromii tîrziei stînga, rețist arahnoidiană și (micci dimensiv)

2. Care este cel mai important motiv pentru care ați colaborat cu Centrul de Estetica și Tratament prin Hirudoterapie

<input type="checkbox"/> Prețul <input type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Incredere în tratament</u> <input checked="" type="checkbox"/> Nu cunoașteți alt furnizor în domeniu	<input type="checkbox"/> Alt motiv (menționați) <i>(mi s-a recomandat)</i>
--	--	---

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzator															Excelent				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

3. Cum apreciați profesionalismul personalului cu care ați intrat în contact ?

Necorespunzator															Excelent				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

4. Cum apreciați eficacitatea comunicării cu personalul cu care ați intrat în contact ?

Necorespunzator															Excelent				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

5. Cum apreciați competența și seriozitatea personalului executant ?

Necorespunzator															Excelent				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

3. Cât de bine considerați că Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie respectă termenele contractuale ?

Necorespunzătoare

Excelenta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
																			X

7. Ati recomanda unui alt BENEFICIAR sa apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie ?



Da, fără rezerve

(20 puncte)



Da, în anumite condiții

(10 puncte)



Nu aş recomanda

(1 punct)

Nominalizați potențiali BENEFICIARI care ar putea apela la serviciile oferite de către firma noastră :

1. Pers. Contact.	POPA DANIEL	Afectiune	varice gamba st.	Tel.	0741. 730. 305
2. Pers. Contact.	POPA ROBIKA	Afectiune	hepatita "c"	Tel.	0748. 475. 898
3. Pers. Contact.	STEFAN NICU	Afectiune	hernie disc, scolioza ?	Tel.	0793. 257. 893
4. Pers. Contact.	POPA FANICA	Afectiune	ulcer varicos, HTA	Tel.	?
5. Pers. Contact.		Afectiune		Tel.	

8. Ce recomandari puteti face pentru imbunatatirea calitatii serviciilor Centrului de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie? (eventual in relatie cu raspunsul dat la intrebarile 1 - 6)

Când sunt mai mulți pacienți, probabil ar fi nevoie de angajarea unui (unei) asistent (e)

9. Vă rugăm să ne apreciați activitatea printr-o Declarație, pe care cu acordul Dumneavoastră să o putem folosi ca mărturie în relațiile cu viitorii clienți :

Deși nu-a fost locuș de contact, mi-am păstrat încrederea că acest tratament - hirudoterapia - va sublinia eficacitatea recomandată de toți medicii (și pacienți) și după rezultat (sărbutele rezidual) și mișcările pot da seama și recuperarea și a sănătății și a funcțiilor și altele cu acest proces am încrederea că va funcționa și hirudoterapia, motiv pt. care le recomand tuturor cel puțin o dată pe an și le sugerez mai mult decât o dată în viață. Eu le sunt recunoscător!

Beneficiar : DANIELA DAVID (Oradea - Spital Municipal CSN copii - EEG)

VA MULTUMIM !

Multumesc pt. informatii si tratament
d-lui profesionist TORIN GRIGOR

