

En conclusión
los programas de satisfacción del cliente son construidos
de manera que:

Recoge los mayor numero de informaciones por
el cliente

Interpretarlas y analizarlas;

Activar las acciones de mejoramiento;

En nuestro hospital, además, todas las fases se colocan
dentro de una visión empresarial más amplia basada
sobre:

orientación al paciente;

una organización del trabajo destinada a las necesidades
de los enfermos;

una política de gestión del personal que favorece y
premia la orientación al servicio.



**PUNTO DE INFORMACIÓN Y ESCUCHO
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS**

HOSPITAL “VILLA SOFIA”

Se encuentra cerca el Servicio de Urgencias.
Tel. 091-7808139; 091-7803216.

PLEXO SEPARADO VIALE DEL FANTE

Está ubicado a la entrada del Presidio
En la sala de espera
Tel.091-7804072

HOSPITAL “VINCENZO CERVELLO”

Está ubicado a la entrada del Edificio A.
Tel 091-6802750; 091-6802471.

HORARIO

Los Puntos de Información del Presidio Cervello y
del Presidio Villa Sofia son los siguientes
De Lunes a Viernes: horas 8:00-14:00
Martes y Jueves también horas 14:30-17:30.

El Punto Información del Plexo separado de Viale
del Fante efectua el siguiente horario:
De Lunes a Viernes: horas 8:00-14:00

**A LAS PUERTAS SE PUEDEN PRESENTAR
RECLAMACIONES, SEÑALIZACIONES Y
ENCOMIO.**

CURADO POR



Calidad-Comunicación-URP

Tel. 091-6802750

urp@ospedaliriunitipalermo.it



CUSTOMER SATISFACTION

**HOSPITALES REUNIDOS
“VILLA SOFIA– CERVELLO”**

Gent.le amigo, Gent.le amigo,

También en este año queremos agradecerle de todo corazón por el precioso contributo que usted ha dado para mejorar la calidad de nuestros servicios y le invitamos nuevamente a expresar su satisfacción a través los cuestionarios de satisfacción del cliente.(Customer Satisfacción).

Con este fin encontrará a continuación una breve guía sobre la *Satisfacción del Cliente* y la importancia que desempeña en el servicio que ofrecemos todos los días.

Al agradecer su colaboración, le deseamos una pacífica hospitalización y una pronta curación

La Dirección



¿QUÉ ES?

Customer satisfaction o la satisfacción del cliente: con este nombre se recogen todas las actividades financiadas por las empresas para ofrecer servicios de productos para satisfacer las necesidades expresadas por los clientes y hacer el hospital cada vez más de dimensión humana..

Para lograr este objetivo, es necesario, en primer lugar, entender las necesidades de los pacientes y sus familias que utilizan nuestros servicios.

de hecho es importante para la dirección que gobierna la organización, saber si los ciudadanos están satisfechos con el confort del ambiente, del higiene y limpieza, de los servicios del hotel, la calidad de los alimentos y así sucesivamente, para hacer nuestros servicios cada vez cualitativamente alto.

JUNTOS PARA MEJORAR EL HOSPITAL!

¿CÓMO SE HACE?

Se detecta el grado de satisfacción de los pacientes a través de la administración y la recaudación de un cuestionario especial que pretende registrar, de forma anónima, las evaluaciones de los pacientes en relación con los diversos aspectos de la vida en el hospital y la organización de los servicios.

El cuestionario de opciones múltiples y su simplicidad y claridad permite la compilación rápida.

El cuestionario está distribuido a los pacientes de cada unidad operativa en el pleno respeto de la privacy, asegurando el anonimato del cuestionario.

También puede completar el cuestionario en línea conectándose a la página web del Departamento de Salud www.qualitasiciliassr.it

Los datos recogidos en los cuestionarios son procesados estadísticamente y constituyen una importante fuente de información para ayudar a la empresa a la gestión de las opciones de mejoramiento de calidad en el hospital.



SISTEMA REGIONAL DE CALIDAD 'PERCIBIDA