

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENTULUI

1. Cum ati aflat de Laboratorul de analize medicale al INCDMI Cantacuzino ?

- a. Recomandat de medic
b. De la prieteni, cunostinte
c. Din mass media
d. Internet
e. Alta modalitate

Daca ati ales e. mentionati _____

2. In incinta INCDMI Cantacuzino ati gasit calea de acces la Laboratorul de analize medicale:

- a. Foarte usor
b. Relativ usor
c. Relativ dificil
d. Dificil

Daca ati ales unul din raspunsurile c. sau d. motivati:

3. Cum apreciati comportamentul personalului Laboratorului de analize :

	La recoltarea probelor	La primirea probelor	La eliberarea rezultatelor	La telefon
a. Amabil, civilizat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Rece, indiferent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Arogant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Jignitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Cum apreciati timpul de asteptare :

	pentru recoltarea probelor	pentru primirea probelor	pentru eliberarea rezultatelor
a. Scurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Normal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Lung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Extrem de lung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Termenul de furnizare a rezultatelor comunicat initial a fost respectat ?

- a. DA
b. NU

6. Preferati sa existe un sistem de programare ?

- a. DA
b. NU

7. Ati putut efectua in cadrul laboratorului toate analize medicale recomandate / solicitate ?

- a. DA
b. NU
Daca ati raspuns NU, care sunt analizele pe care nu le-ati putut efectua ?

8. Cum apreciati pretul serviciilor laboratorului de analize medicale comparativ cu cel al altor laboratoare ?

- a. Mult mai mare
b. Mai mare
c. Aprox. la acelasi nivel
d. Mai mic
e. Mult mai mic
f. Nu pot aprecia

9. Cum apreciati pretul serviciilor laboratorului de analize medicale in raport cu calitatea acestora ?

- a. Foarte mare
b. Mare
c. Corespunzator
d. Mic
e. Foarte mic
f. Nu pot aprecia

10. Ati facut sugestii si recomandari pentru imbunatatirea activitatii laboratorului de analize medicale:?

- a. DA
b. NU

11. Ati recomandat sau veti recomanda si altei persoane sa apeleze la serviciile laboratorului de analize medicale ?

- a. DA
b. NU

Data completarii _____

Chestionarul completat se expediază prin fax la numărul 021 3184414 sau prin email, ca document scanat.