

**Feed-back-ul de la clienti / reclamatii  
Raportul privind satisfactia pacientilor**

In perioada ianuarie-iunie 2016 nu s-au inregistrat reclamatii de la pacienti / insotitori/ medici.

Gradul de satisfactie al pacientilor a fost evaluat prin distribuirea chestionarelor ,raspunsu- la cele 7 intrebari fiind punctate cu note de la 1 (nesatisfacator) la 5 (foarte bine) ,din analiza acestora ,rezultand urmatoarele date statistice :

<b>Intrebare</b>	<b>Scor mediu de satisfactie</b>	<b>% pacienti cu note peste 4</b>
1. Cum apreciați profesionalismul personalului laboratorului (sfaturi , recomandări, etc ) ?	4.88	88.2
2. Cum apreciați atitudinea personalului laboratorului?	4.76	88.2
3. Cum apreciați promptitudinea eliberării rezultatelor?	4.70	76.5
4. Cum apreciați respectarea programărilor?	4.82	82.4
5. Cum apreciați calitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru?	4.82	82.4
6. Cum apreciați diversitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru?	4.76	82.4
7. Ce recomandați pentru îmbunătățirea serviciilor aduse?	11.7% pacienti au facut observatii cu privire la numarul redus de personal; 17.6 % pacienti au recomandat fonduri financiare mai mari pentru efectuarea gratuita a analizelor; 11.7% au fost nemultumiti cu privire la efectuarea programarilor; 11.7% au avut nemulumiri privitoare la atitudinea personalului;47.3% pacienti nu au avut recomandari de facut sau au fost multumiti de calitatea serviciilor oferite de organizatia noastra.	

Nota: Textul de mai sus reprezinta capitol cuprins in procedura generala LAM-PG-13, Analiza de management,conform acreditarii RENAR.