

SATISFACTIILE PACIENTILOR

Rezumatul raportului de Customer Service

Citate din scrisori si e-mailuri

"Buna ziua. Am fost tratat din 2009 in Spitalul San Luca din Piata Brescia la Milan

Cu acest e-mail as vrea sa multumesc Dott. Perego si Departamentului de Telemedicina =sunt purtator de defibrilator. Din 2009 pana in prezent am fost intotdeauna tratat cu profesionalism extrem dar si cu cai si metode care m-au dat increderea de care aveam nevoie. "

"Dottor Facchini Mario, as dori sa va multumesc dumneavoastra si echipei dumneavoastra. Cuvinte de lauda multumire si admiratie pentru ingrijirea asistenta rabdarea si puterea pe care mi le-ati dat dumneavoastra si departamentul mi-ati oferit posibilitatea de a evalua cu certitudine ca munca voastra nu este o slujba ci o misiune pe care indepliniti cu pasine, iubire si ingrijire pentru pacientii dumneavoastra "

"Dragi domnilor

In aceasta dimineata am luat chestionarul si mam concentrat pe numere. Apoi mam oprit si am simtit nevoia puternica de a exprima opinia mea, cum este corect sa te plangi atunci cand este nevoie si punerea in evidenta a faptelor pozitive si satisfactiile primite.

Eu din experienta mea la San Luca nu pot decat sa imi exprim toata satisfactia si sincere multumiri tuturor.

Traiesc in Roma si in noaptea de 13/14 mam simtit rau intrun hotel din Milano, ambulanta ma dus la urgente la San Luca Spital despre care nu stiam ca exista. Din acel moment am inteles ce mi se intamplaavand incredere in personal. Acum pot spune ca am luat decizia corecta.

Profesionalitatea personalului vostru, fara nici un dubiu recunoscut la un nivel maxim cred ca pentru voi nu este o noutate, eu vreau sa scot in evidenta un alt element particular ce ma uimit: generozitatea si disponibilitatea tuturor incepand cu infirmieri si asistenti toti sunt

impeccabili având fata de bolnavi un comportament și o educație impecabilă adăugând zambetul și liniștea în raportul cu bolnavii. Eu vorbesc acum de personalul medical, mulți medici sunt buni, dar nu pot garanta că pentru un pacient este greu să percepi această competență și încredere. Atât dott.ssa Blengino care a urmat coronografia cât și Dott. Fratianni care mă urmat în faza de reabilitare au fost profesioniști, clari și au încercat să mă liniștească fără să îmi ascundă ceva. Ce pot spune despre sig. Linda de la Recuperari care a fost foarte amabilă. Mulțumesc tuturor din inima ”.

”Inspectorul biroului

Am fost tratat la Vs.Clinica în secția Ortopedie et 4 și vă marturisesc că sunt foarte fericit și surprins de tratamentul primit. Bunătatea, curatenia, profesionalitatea și organizarea personalului, medici, asistenți, asistenți medicali ajungând până la serviciul de curățenie au fost de cea mai bună calitate. Cred că sunteți un exemplu bun în buna funcționare de la ”Sanatate din Lombardia”.Vă mulțumesc tuturor și transmiteti sentimentele mele personalului.”

”Bună ziua Dott.ssa Lo Grillo, vă scriu acest e-mail pentru a vă mulțumi dumneavoastră și stafului clinici, în special dv ca ați fost aproape nu doar mie ci și tatălui meu, mulțumirile mele și Prof. Rigatti. Este prima dată când găsesc atată disponibilitate într-o structură sanitară, considerând și distanța care separă pe tatăl meu de familie în zilele petrecute în spitalul din Milano, am găsit în voi bunătatea și apropierea pe care o familie o poate oferi.Vă doresc o muncă ușoară și sper că într-o zi vă pot cunoaște personal.”.