

Atenció al client



Què fem?

La Unitat d'Atenció al Client és l'intermediari entre el pacient i els professionals dels diferents àmbits, d'acord amb les directrius i línies estratègiques del centre. Fomentem el diàleg i la comunicació i, a partir de l'avaluació dels fets que ens exposen, seleccionem les actuacions més adequades. Gestionem tant els agraiments com les incidències derivades de l'activitat assistencial. Proporcionem documentació de la història clínica als pacients.

Com repercuteix en el pacient?

El pacient rep una atenció personalitzada, escolta activa i gestió de les seves necessitats per aconseguir una resposta satisfactòria a les seves demandes.

Què ha passat en aquests 10 anys?

Hem creat un nou model d'Atenció al Client que es basa en la gestió del cas abans que arribi a ser un conflicte o problema tant per al pacient com per als professionals del centre.