

MODELO DE ESCUCHA ACTIVA

Cliente Externo

“LA ESE TE ESCUCHA”

ESE HOSPITAL DEL SUR
“GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”

MODELO DE ESCUCHA ACTIVA DEL CLIENTE INTERNO

Es una metodología para identificar la percepción del cliente interno : sus necesidades y expectativas, con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en los diferentes procesos y la satisfacción del cliente interno.



ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ



MODELO DE ESCUCHA ACTIVA

Cliente Interno

“LA ESE TE ESCUCHA”

ESE HOSPITAL DEL SUR
“GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”

LA ESE TE ESCUCHA



Hola, sabes que si tienes una reclamación, queja, reclamo o sugerencia o felicitación, lo puedes hacer?

Te contare el significado de cada uno de estos términos para que lo tengas muy claros.

LA ESE TE ESCUCHA

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE.

Comentario positivo o Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE.



Manifestación: Es toda expresión de conformidad o no, con los productos y/o servicios ofrecidos por la ESE hospital GJP. También es toda propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante el Hospital.

CUÉNTENOS QUÉ PIENSA

Apreciado usuario: Su opinión es muy importante para prestarle un servicio con calidad, por eso estamos dispuestos a escucharlo.

Si desea obtener respuesta oportuna, diligencie los siguientes datos

Sede donde fue atendido:	San Pío <input type="checkbox"/>	Calatrava <input type="checkbox"/>	Santa María <input type="checkbox"/>
Servicio donde lo atendieron:			
Nombre:	C.C.:		
Teléfono:	Sexo:	Femenino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>
Nombre de quien lo atendió:			
Fecha:	Hora:		

Por favor marque con una X el tipo de opinión que desea expresar

Sugerencia <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

Comentario:



GRACIAS POR SU APOORTE

Oficina Amiga del Usuario
444 57 55 (1) Ext. 119
atencionalusuario@hospitaldelsur.gov.co



ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Te damos bienestar

www.hospitaldelsur.gov.co



ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Puedes dejar la manifestación por medio escrito a través **CUÉNTENOS QUÉ PIENSA.**

Pero no solo deja tu manifestación en caso de una sugerencias puedes proponer quien la realice o estrategias para realizarlas.

Las manifestaciones son muy importantes además espero sean muy innovadoras.

También puedes hacerlo por correo electrónico
dherrera@hosptaldelsur.gov.co

mruiz@hosptaldelsur.gov.co

colocando en el asunto el tipo de manifestación.



Esperamos la participación de todos.

Muchas
Gracias!