Dünyagöz

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Sağlık sektörünün güçlü, saygın ve güvenilir hastanesi olarak ilk hedefimiz, kaliteli hizmet sunmak ve her zaman sizleri memnun etmektir.

Bu ilkeyle kalite standartlarımızı daha da ileri bir seviyeye taşıyarak sektörde fark yaratmak için çalışmaktayız. Politikamızın temelini siz değerli hastalarımızın memnuniyeti oluşturmaktadır.

Amacımız, ulusal ve uluslar arası yasal şartları, mevzuat şartlarını ve bağlı olduğumuz standart şartlarını dikkate alarak hasta memnuniyeti sağlamaktır.

Hastalarımızdan gelen şikâyet ve önerileri fırsat olarak değerlendirip iş süreçlerimizi geliştirmekteyiz.

- **Şeffaflık:** Şikâyet, talep ve sorularınızı doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay bir şekilde istediğiniz an bize iletebileceğiniz bir zemin yaratıyoruz.
- **Erişilebilirlik:** 444 44 69 numaralı çağrı merkezimiz ve diğer tüm erişim kanallarımızla soru, şikâyet ve önerilerinizi memnuniyetle dinlemeye hazırız.
- **Cevap verebilirlik:** Şikâyet, talep ve sorularınıza en kısa sürede cevap vermek için çalışıyoruz.
- **Objektiflik:** Herhangi bir konu hakkındaki şikâyet, talep ve sorularınızı önyargısız ve adil bir şekilde değerlendiriyoruz.
- **Eşit Maliyet:** Şikâyet, talep ve soruları değerlendirilip çözerken herhangi bir ücret talep etmiyoruz.
- **Gizlilik:** Kişisel verilerinizi her zaman gizli tutuyor ve hiçbir şekilde paylaşmıyoruz.
- **Müşteri Odaklılık:** Her zaman en iyisini hak eden siz değerli hastalarımıza etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunuyoruz. İhtiyaçlarınızı karşılarken haklarınızı her şeyin üzerinde tutuyoruz.
- **Hesap Verebilirlik:** Şikâyet, talep ve sorularınızı, size daha iyi hizmet verebilmek amacıyla kayıt altında tutuyoruz ve bunu mutlaka sizlerle paylaşıyoruz.
- **Sürekli İyileştirme:** Sizlere daha iyi hizmet sunabilmek ve doğru yönlendirebilmek için tüm hizmetlerimizde düzenli ve sürekli iyileştirmeler yapıyoruz ve yeniliklere imza atıyoruz.
- **Hızlı ve Etkin Çözüm:** İhtiyaçlarınız doğrultusunda hızlı ve etkin çözümler üretebilmek için yaptığımız çalışmalarla sektöre yenilikler getiriyoruz.
- **Profesyonellik:** Size en iyi hizmeti sunabilmek için konusunda uzman şikâyet yönetim kadromuzla sizin için çalışıyoruz.

Hepimiz, tüm ilkelerimize yürekten bağlıyız. Çünkü sizin mutluluğunuz, bizim mutluluğumuz; sizin geleceğiniz, bizim geleceğimizdir.

Rev:00/Yay.Tar:15.02.2022 **KU.FR.03**