

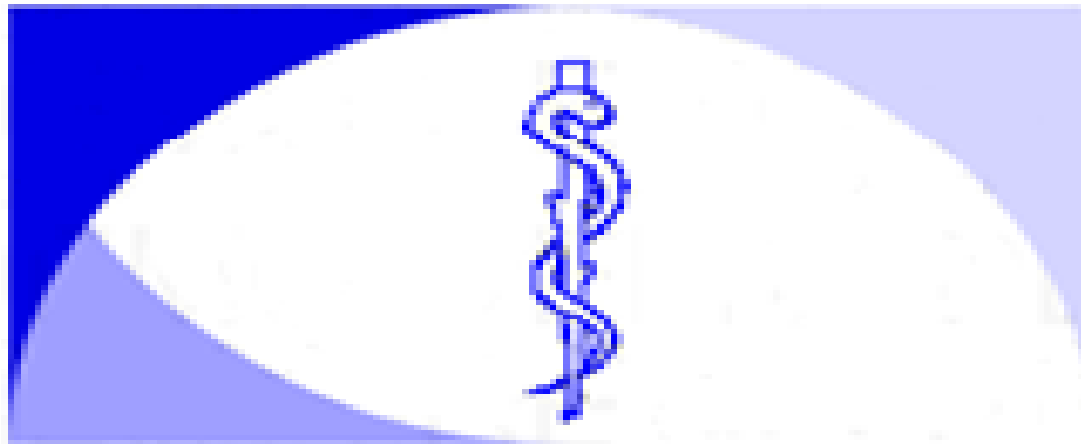
LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Dr. Juan Diego Sigüenza Rojas.

Azogues - 2007

Clínica Santa Marianita de Jesús

CLINICA



SANTA

MARIANITA

WWW.BIOMILLA

**La Clínica Santa Marianita de
Jesús, dentro de su plan
estratégico, posicionan a sus
pacientes por encima de todo.**

1.- El paciente por encima de todo

Es el paciente a quien debemos tener presente antes de nada.

2.- No hay nada imposibles cuando se quiere

A veces los pacientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que el desea.

3. - Cumple todo lo que prometas

Son muchas las empresas de salud que tratan, a partir de engaños, de efectuar comercializaciones o retener a pacientes, pero ¿qué pasa cuando el paciente se da cuenta?

4. Solo hay una forma de satisfacer al paciente, darle más de lo que espera.

Cuando el paciente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros pacientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5.- Para el paciente tú marcas la diferencia

Las personas que tiene contacto directo con los pacientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un paciente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo

Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos, todo se va al piso.

7.- Un empleado insatisfecho genera pacientes insatisfechos

Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el paciente

La única verdad es que son los pacientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar

Si se logro alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10.- Cuando se trata de satisfacer al paciente, todos somos un equipo

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del paciente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

