



Client's satisfaction survey

إستبيان أداء ورضاء العملاء

..... أسم العميل:

..... تاريخ الإستبيان:

..... فترة الإستبيان:

..... أسم المسئول:

..... الوظيفة:

..... رقم الهاتف:

..... التوقيع:

MedSure for medical services is honored to serve you looking forward to providing our esteemed clients the best service level.

This survey aims to know your evaluation and constantly improve our service level.

Please provide us your detailed feedback regularly on monthly basis.

شركة **ميدشور للخدمات الطبية** تتشرف بخدمة سيادتكم أملين أستمراونا في تقديم خدمة ذات مستوى يليق بجميع عملاؤنا الكرام.

نهدف من الإستبيان التالي الوقوف على تقييم سيادتكم لتلقي الخدمة والعمل على رفع مستوى الخدمة بأستمرار. حرصاً من إدارة الشركة على مراقبة وتطوير الأداء المستمر نطالب سيادتكم بأفادتنا بتقييمكم لتلقي الخدمة شهرياً.

1 **Network services:**

1 **خدمات الشبكة الطبية:**

Providers' availability:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	توفر مقدمي الخدمات:
Geographical distribution:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	حسن التوزيع الجغرافي:
Diverse specialties:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	توفر جميع التخصصات:
Weekly updates:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	التحديث الأسبوعي للشبكة:
Response to additions:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإستجابة لطلبات الأضافة:

Please detail any positive or negative incidents:

برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2 **Medical providers:**

2 **مقدمي الخدمات الطبية:**

Provider's hospitality:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	حسن أستقبال مقدمي الخدمة:
Average waiting time:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	سرعة تلقي الخدمات:
Abiding by the OPs:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلتزام بتعليمات التشغيل:
Claim form availability:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	توفر نماذج الشركة:

Has any provider asked for undue payments:

هل طلب أحد مقدمي الخدمات نقود خارج التعاقد:

Please detail any positive or negative incidents:

برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3 Approvals services:

3 خدمات الموافقات الطبية:

Sticking to the TATs: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
Approvals competence: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
OPs knowledge: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ

برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية: Please detail any positive or negative incidents:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4 Call center services:

4 خدمات مركز الاتصالات:

Call answering time: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
Agent hospitality: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
Agent professionalism: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
OPs knowledge: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
Response to complaints: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ

برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية: Please detail any positive or negative incidents:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5 DOS services:

5 خدمات الطبيب الزائر:

Punctuality: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
Medical competence: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
OPs knowledge: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ

برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية: Please detail any positive or negative incidents:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6 Reimbursement services:

خدمات الإسترداد النقدي:

6

Sticking to the TATs: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
 Faulty processing: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
 Clear deduction notes: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ

الإلتزام بالمواعيد المحددة:
 هل وجدت أخطاء بالمعالجة:
 وجود بيان واضح للخصم:

Please detail any positive or negative incidents: برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7 Account management services:

خدمات مدير علاقات العملاء:

7

Reachability: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
 Communication: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
 OPs knowledge: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
 Response to complaints: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
 Timely reporting: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ

سرعة وسهولة التواصل:
 مهنية التواصل:
 الإلمام بنظام التشغيل بالشركة:
 الإستجابة لحل المعوقات:
 تقديم التقارير وموعدها:

Please detail any positive or negative incidents: برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8 Production services:

خدمات الإصدار والحذف والأضافة:

8

Sticking to the TATs: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ
 Faulty processing: ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐ سيئ

الإلتزام بالمواعيد المحددة:
 هل وجدت أخطاء بالمعالجة:

Please detail any positive or negative incidents: برجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات إيجابية أو سلبية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....