



## Client's satisfaction survey

### استبيان أداء ورضاء العملاء

.....	أسم العميل:
.....	تاريخ الإستبيان:
.....	فترة الإستبيان:
.....	أسم المسئول:
.....	الوظيفة:
.....	رقم الهاتف:
.....	التوقيع:

## Client's satisfaction survey

### إستبيان أداء ورضاء العملاء

**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 تشرف بخدمة سعادتكم أملين استمرارنا في تقديم خدمة ذات مستوى يليق بجميع عمالنا الكرام.

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

#### 1 Network services:

Providers' availability:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

Geographical distribution:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

Diverse specialties:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

Weekly updates:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

Response to additions:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

#### خدمات الشبكة الطبية:

Please detail any positive or negative incidents:

برفاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات أيجابية أو سلبية:

#### 2 Medical providers:

Provider's hospitality:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

Average waiting time:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

Abiding by the OPs:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

Claim form availability:

<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز
--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	-------

#### مقدمي الخدمات الطبية:

Has any provider asked for undue payments:

هل طلب أحد مقدمي الخدمات نقود خارج التعاقد:

Please detail any positive or negative incidents:

برفاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات أيجابية أو سلبية:

### 3 Approvals services:

### خدمات الموافقات الطبية:

Sticking to the TATs:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	سرعة إصدار الموافقات:
Approvals competence:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	مهنية إصدار الموافقات:
OPs knowledge:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلمام بنظام التشغيل بالشركة:

Please detail any positive or negative incidents:

يرجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات أيجابية أو سلبية:

### 4 Call center services:

### خدمات مركز الاتصالات:

Call answering time:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	سرعة الرد على المكالمات:
Agent hospitality:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	حسن استقبال المستفيد:
Agent professionalism:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	مهنية مثل خدمة العملاء:
OPs knowledge:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلمام بنظام التشغيل بالشركة:
Response to complaints:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	القدرة على حل الشكاوى:

Please detail any positive or negative incidents:

يرجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات أيجابية أو سلبية:

### 5 DOS services:

### خدمات الطبيب الزائر:

Punctuality:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلزام بالمواعيد:
Medical competence:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الكفاءة المهنية:
OPs knowledge:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلمام بنظام التشغيل بالشركة:

Please detail any positive or negative incidents:

يرجاء ذكر تفاصيل أي ملاحظات أيجابية أو سلبية:

**6 خدمات الإسترداد النقدي:**

Sticking to the TATs:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلتزام بالمواعيد المحددة:
Faulty processing:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	هل وجدتم أخطاء بالمعالجة:
Clear deduction notes:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	وجود بيان واضح للخصم:

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

.....

.....

.....

.....

**7 خدمات مدير علاقات العملاء:**

Reachability:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	سرعة وسهولة التواصل:
Communication:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	مهنية التواصل:
OPs knowledge:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلمام بنظام التشغيل بالشركة:
Response to complaints:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإستجابة لحل المعوقات:
Timely reporting:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	تقديم التقارير وموعدها:

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

.....

.....

.....

.....

**8 خدمات الإصدار والحذف والأضافة:**

Sticking to the TATs:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	الإلتزام بالمواعيد المحددة:
Faulty processing:	<input type="checkbox"/>	سيئ	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>	ممتاز	هل وجدتم أخطاء بالمعالجة:

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

.....

.....

.....

.....