

Servei d'Atenció a l'Usuari



Asepeyo manté contacte directe amb les empreses associades i els treballadors adherits per mitjà del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU). El principal objectiu d'aquest servei és atendre les demandes dels usuaris de forma eficaç. Dins de les funcions del SAU, hi ha:

- Facilitar informació i tràmits.
- Recollir suggeriments de millora.
- Col·laborar amb l'Oficina de Reclamacions en la gestió de queixes i reclamacions d'usuaris.

Canals de comunicació del SAU

Per donar aquests serveis, el SAU d'Asepeyo posa a la disposició de les empreses i dels treballadors els canals següents:

Línia 900 151 002: Telèfon d'informació general, actiu de dilluns a divendres de 8 a 20 h, on l'usuari pot preguntar sobre tot tipus d'informació relativa als serveis i processos d'Asepeyo i plantejar suggeriments i oportunitats de millora.

Línia 900 151 000: Telèfon d'Urgències 24 h. Es dona informació d'on anar en cas d'accident i quins

són els tràmits bàsics. L'atenció telefònica és medicalitzada i la proveeix personal sanitari qualificat.

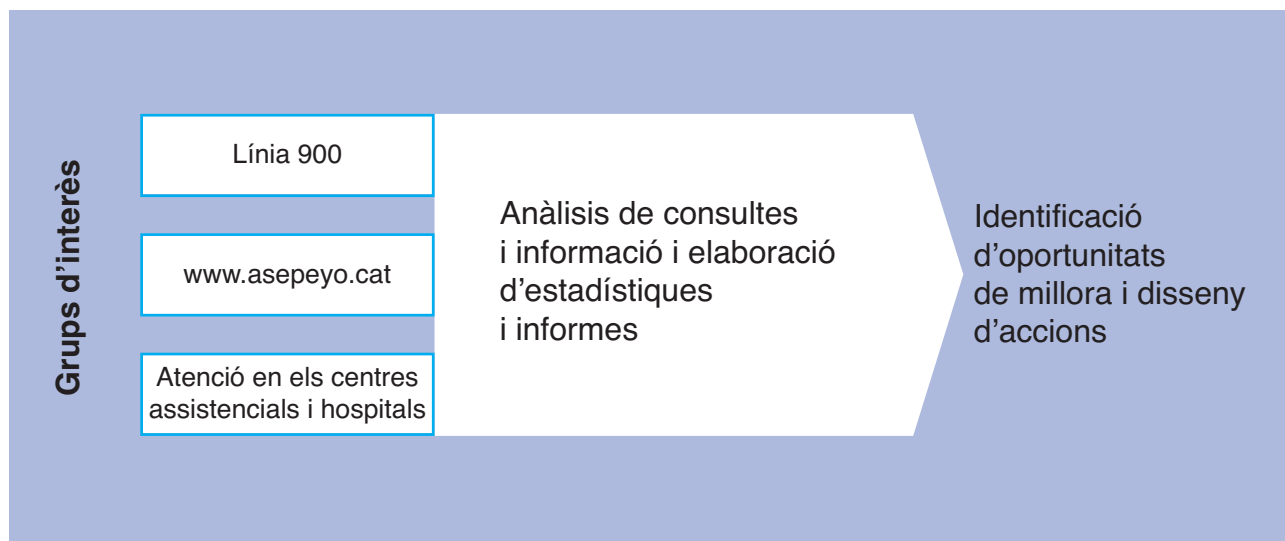
Línia 900 151 005: Servei d'Atenció a l'assessor laboral, on es resolen possibles dubtes específics d'aquest col·lectiu (de dilluns a divendres de 8 a 20 h).

Línia 900 151 001: Atenció de queixes i reclamacions en horari de dilluns a divendres de 8 a 20 h.

Canal web (www.asepeyo.cat): SAU facilita la resposta a les consultes que arriben per aquest canal. Inclou una atenció en temps real a través del xat al qual s'accedeix per la pàgina d'inici.

Qüestionaris de satisfacció i suggeriments: La seva valoració sobre els serveis i la nostra atenció envers l'usuari és molt important, necessària i ens ajuda a millorar. Els centres assistencials i hospitals d'Asepeyo disposen de formularis per recollir opinions.

Atenció presencial a les nostres dependències: Cada unitat de servei d'Asepeyo compta amb persones per a recollir suggeriments i reclamacions i cursar-les per resoldre les qüestions plantejades.



La recopilació d'informació sobre els contactes fets amb els usuaris permet elaborar informes i estadístiques que ajuden a implantar accions de millora.





Valors diferencials

Servei d'Atenció a l'Usuari

