

## **SATISFACIÓN de nuestros clientes INTERNOS**

Como cliente interno hemos identificado a los investigadores a los que prestamos servicios en la UEC. Con el objetivo de identificar una fuente adicional de conocimiento de funcionamiento de la UEC, se ha implementado en la encuesta de este año la AM-04-21 incluyendo en la encuesta a los colaboradores de los clientes (coordinadores y miembros del equipo investigador).

Durante el año 2021, hemos enviado la encuesta a 70 investigadores/coordinadores de estudio del hospital (clientes externos a la UEC).

**El 100% de los clientes internos que responden la encuesta, puntúan la valoración global de la UEC entre 8-10\*.**

## **SATISFACIÓN de nuestros clientes EXTERNOS**

Como cliente externo de la UEC tenemos identificados a los pacientes que vienen a realizar las visitas de EC. Durante el transcurso de su visita, el paciente puede recibir distintos servicios proporcionados en la UEC: realización de distintas pruebas o procedimientos (toma de constantes, realización de ECG, medición del peso, ...), realización de algún análisis (previo a la toma de la medicación, como procedimiento específico del EC, ...), recibir la medicación dentro del EC, .... En el transcurso de su estancia en la UEC, es posible que sufra tiempos de espera por procedimientos que no dependen directamente de la UEC, sino que dependen de terceros: espera a ser atendido por su médico, espera a recibir la medicación desde el servicio de Farmacia, .... En el análisis de la satisfacción del paciente, hemos intentado recoger todos ellos.

El número de pacientes incluidos en algún EC durante el año 2021, asciende a 354. Para la realización de la satisfacción de estos clientes, hemos elegido como muestra el periodo 15 de febrero-15 de marzo (ninguna de estas semanas incluyó día festivo), y entregamos la encuesta en mano a los pacientes que acudieron durante ese periodo a la UEC para realizar alguna visita de estudio que implicara recibir tratamiento con una estancia superior a 1 hora (de esta forma nos aseguramos que pudieran responder, según su experiencia, a todas las preguntas realizadas en la encuesta).

Hemos facilitado la encuesta a 45 pacientes que cumplieran con los criterios establecidos.

**El 94.3% de los clientes externos encuestados puntúan la valoración global de la UEC entre 8-10\*.**

\*La encuesta se puntuó entre 1-10. Siendo el criterio de clientes satisfechos:  $\geq 80\%$  valora  $\geq 8$ , en una escala de 1 a 10.