SATISFACIÓN de nuestros clientes EXTERNOS realizada en el año 2025

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 2024, ascendió a 387. Estos pacientes acuden a la UEC a lo largo del año en varias ocasiones. La carga asistencial de la UEC varia a lo largo de los días de la semana, de tal manera que lunes, martes, miércoles o jueves suelen ser días con alta ocupación. A lo largo del año, esta ocupación varía, por motivos predecibles como el periodo vacacional de los investigadores, o las semanas con algún día festivo, pero otras veces, la tasa de ocupación no se puede predecir (depende de los estudios activos en la UEC).

Durante el periodo de realización de la encuesta acudieron a la UEC 91 pacientes participantes en 37 EC distintos. Respuesta obtenida: contestaron 59, lo que supone un **64.8% de participación**

La valoración de forma global de la UEC-FT es puntuada ≥4 por el 100 % de los que responden.

**La encuesta se punta entre 1-5. Siendo el criterio de clientes satisfechos: ≥80% valora ≥4, en una escala de 1 a 5.

SATISFACIÓN de nuestros clientes INTERNOS realizada en el año 2024

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 incluido en la encuesta a los colaboradores de los clientes (coordinadores y otros miembros del equipo investigador).

Durante el año 2024, enviamos la encuesta a 55 investigadores/coordinadores de estudio del hospital (clientes internos a la UEC).

El 94.5% de los clientes internos que responden la encuesta están puntúan de manera satisfactoria la valoración global de la UEC (Puntuación en la escala entre 4-5*).

*La encuesta se punta entre 1-5. Siendo el criterio de clientes satisfechos: ≥80% valora ≥4, en una escala de 1 a 5.