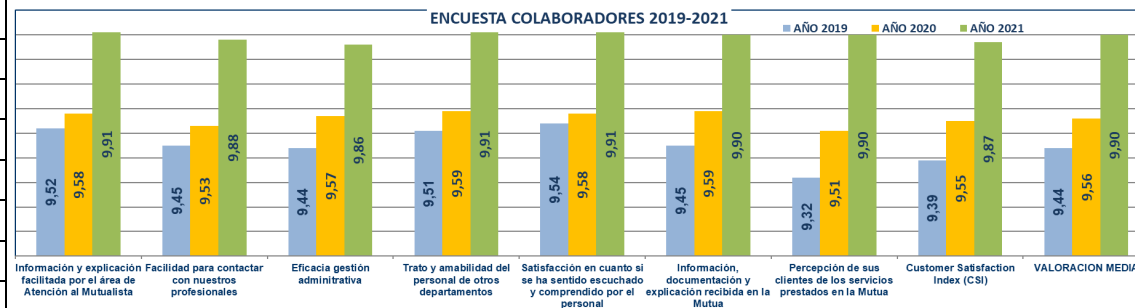
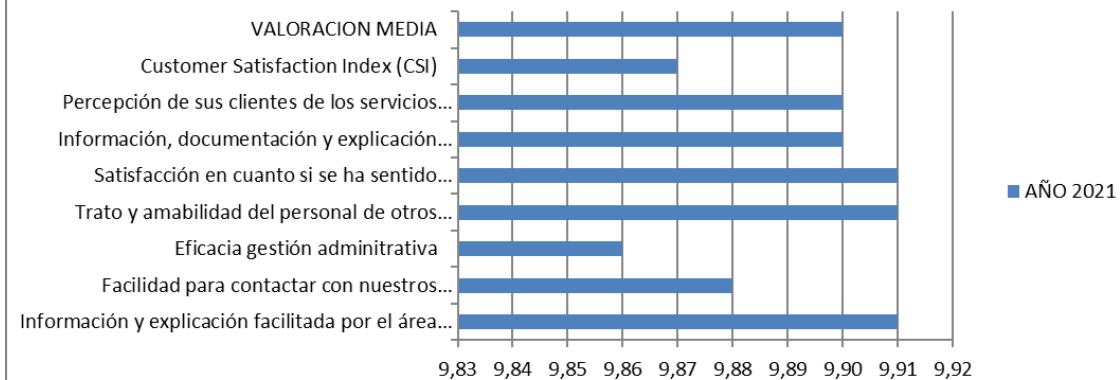


Resultado Encuestas a Colaboradores EJERCICIO: 2021

| DATOS GENERALES | |
|--------------------------------|--------|
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS | 281 |
| % SATISFECHOS | 99,64% |
| % INDIFERENTES | 0,36% |
| % INSATISFECHOS | 0,00% |

| RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS ÍTEMS | |
|--|-----------------------------|
| Atención recibida del Dpto. de Atención al Mutualista | Valoración Ítem 9,91 |
| Facilidad para contactar con nuestros profesionales | Valoración Ítem 9,88 |
| Eficacia en la gestión administrativa | Valoración Ítem 9,87 |
| Trato recibido por el personal de otros departamentos | Valoración Ítem 9,91 |
| Percepción de si se ha sentido escuchado y comprendido | Valoración Ítem 9,91 |
| Información y documentación recibida en la Mutua | Valoración Ítem 9,90 |
| Percepción de sus clientes sobre nuestros servicios | Valoración Ítem 9,90 |
| Experiencia en general de nuestros servicios | Valoración Ítem 9,87 |
| Valoración general del servicio | Valoración Ítem 9,90 |

ENCUESTA COLABORADORES



Resultado Encuestas a Empresas

EJERCICIO: 2021

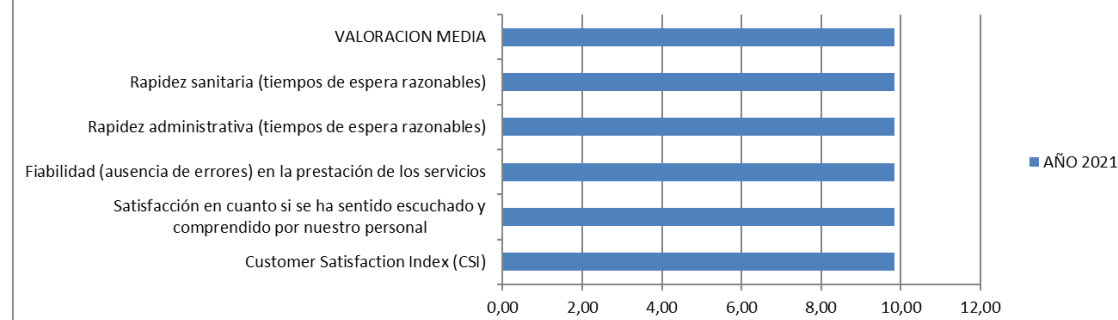
DATOS GENERALES

| | |
|--------------------------------|--------|
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS | 82 |
| % SATISFECHOS | 98,81% |
| % INDIFERENTES | 1,19% |
| % INSATISFECHOS | 0,00% |

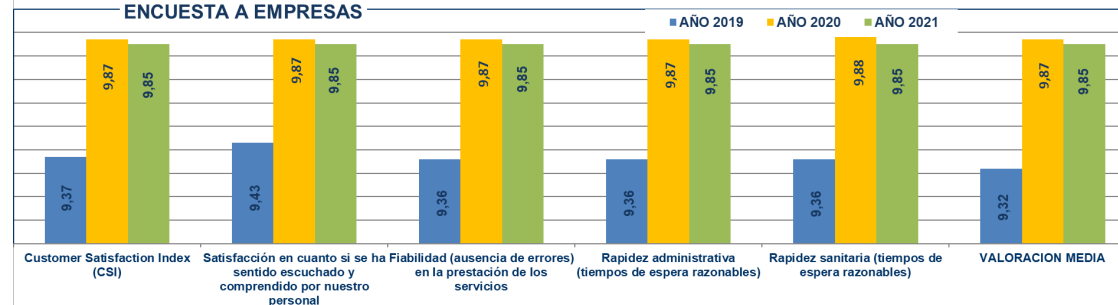
RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS ÍTEMS

| | |
|---|-----------------------------|
| Grado de satisfacción de nuestros servicios y prestaciones | Valoración Ítem 9,85 |
| Fiabilidad (ausencia de errores) de nuestros servicios recibidos | Valoración Ítem 9,85 |
| Rapidez en nuestros servicios administrativos | Valoración Ítem 9,85 |
| Rapidez de nuestros servicios sanitarios | Valoración Ítem 9,85 |
| Nos recomendaría? | Valoración Ítem 9,85 |
| Valoración general del servicio | Valoración Ítem 9,85 |

ENCUESTAS EMPRESAS



ENCUESTA A EMPRESAS

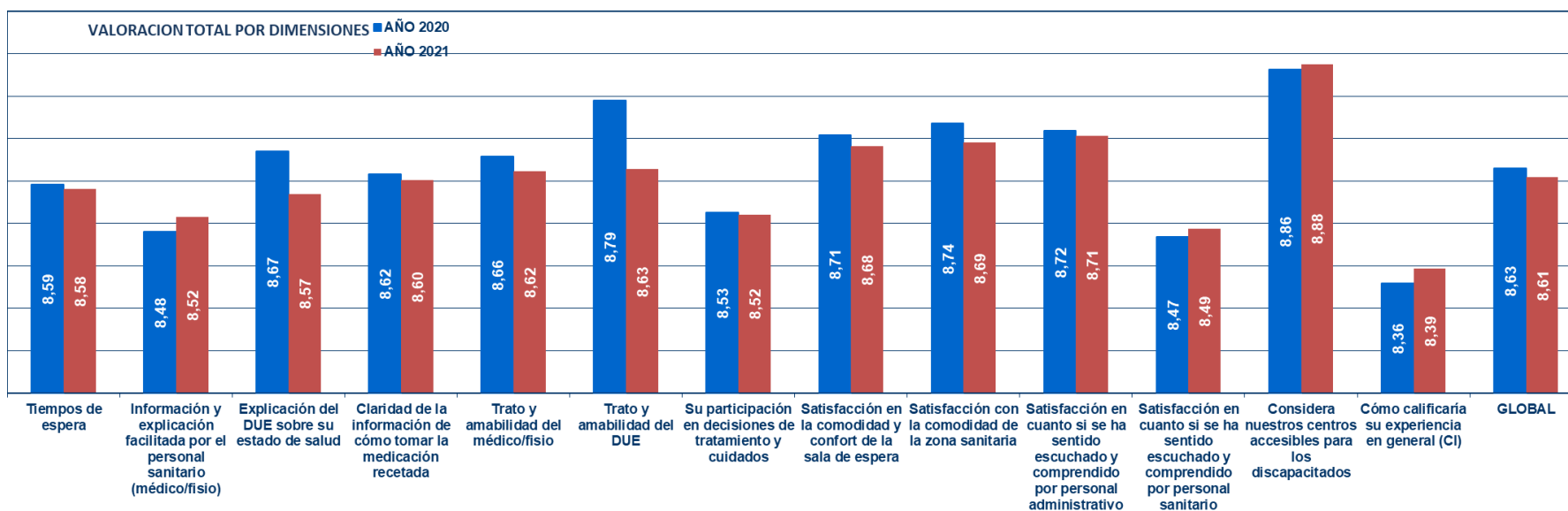
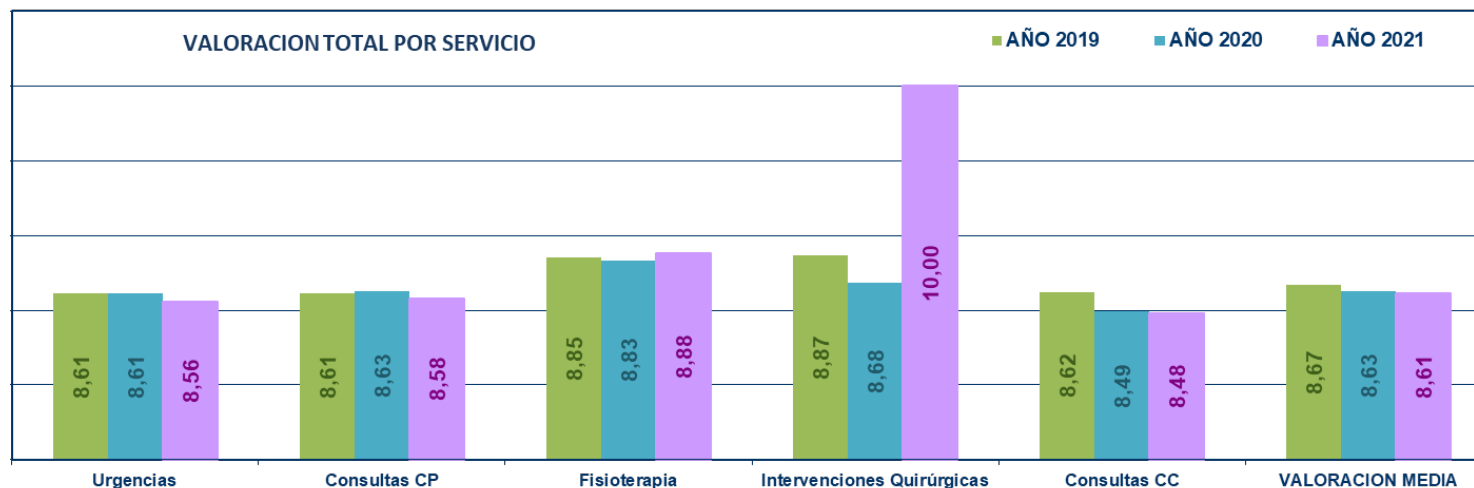


Resultado Encuestas a Pacientes

EJERCICIO: 2021

| DATOS GENERALES POR ÁREAS SANITARIAS | |
|--|--------------|
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS URGENCIAS | 448 |
| % SATISFECHOS | 93,90% |
| % INDIFERENTES | 5,31% |
| % INSATISFECHOS | 0,78% |
| Valoración general del Servicio | 8,56 |
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS CONSULTAS CP | 449 |
| % SATISFECHOS | 95,42% |
| % INDIFERENTES | 3,88% |
| % INSATISFECHOS | 0,70% |
| Valoración general del Servicio | 8,58 |
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS FISIOTERAPIA | 367 |
| % SATISFECHOS | 98,96% |
| % INDIFERENTES | 0,67% |
| % INSATISFECHOS | 0,36% |
| Valoración general del Servicio | 8,88 |
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS QUIRÓFANO | 2 |
| % SATISFECHOS | 100,00% |
| % INDIFERENTES | |
| % INSATISFECHOS | |
| Valoración general del Servicio | 10,00 |
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS CONSULTAS CC | 436 |
| % SATISFECHOS | 94,44% |
| % INDIFERENTES | 4,25% |
| % INSATISFECHOS | 1,31% |
| Valoración general del Servicio | 8,48 |

| DATOS GENERALES POR VARIABLES | |
|---------------------------------|-------------|
| TIEMPOS DE ESPERA | |
| Valoración general del Servicio | 8,58 |
| INFORMACIÓN | |
| Valoración general del Servicio | 8,56 |
| ATENCIÓN RECIBIDA | |
| Valoración general del Servicio | 8,63 |
| INSTALACIONES | |
| Valoración general del Servicio | 8,69 |
| ACCESIBILIDAD | |
| Valoración general del Servicio | 8,88 |
| VALORACIÓN GLOBAL | |
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS | 1.702 |
| % SATISFECHOS | 95,45% |
| % INDIFERENTES | 3,76% |
| % INSATISFECHOS | 0,80% |
| Valoración general del Servicio | 8,61 |



Resultado Encuestas Accesibilidad

EJERCICIO: 2021

DATOS GENERALES

| | |
|--------------------------------|-------|
| NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS | 1.299 |
|--------------------------------|-------|

DATOS GENERALES POR SERVICIO

| | |
|---------------------------------|--------------|
| URGENCIAS | |
| Valoración general del Servicio | 8,74 |
| CONSULTAS CP | |
| Valoración general del Servicio | 8,88 |
| FISIOTERAPIA | |
| Valoración general del Servicio | 9,06 |
| QUIRÓFANO | |
| Valoración general del Servicio | 10,00 |
| CONSULTAS CC | |
| Valoración general del Servicio | 8,85 |
| VALORACIÓN GLOBAL | |
| % SATISFECHOS | 99,15% |
| % INDIFERENTES | 0,54% |
| % INSATISFECHOS | 0,31% |
| Valoración general del Servicio | 8,88 |

