

Encuesta de satisfacción en área sanitaria



Papel 0, eficiencia 10



2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016

A vertical digital kiosk for Mutualia. The top section has a screen displaying a website. Below the screen is a small banner with the text "Plantando un árbol por cada planta". The main body of the kiosk is white and features the Mutualia logo (an orange stylized 'C' shape) and the word "mutualia" in lowercase. Below the logo is a large orange rectangular graphic. The kiosk is placed on a dark, textured surface, possibly soil, with a green plant growing from it.

Unificar sistemáticas.

Incrementar muestra.

Obtener información en tiempo real.

Reducción de costes.

Mayor segmentación.



2016

Despliegue



Trabajo en equipo
Qué preguntar,
dónde y cuándo



2016

Despliegue



Trabajo en equipo
Qué preguntar,
dónde y cuándo



Medios
técnicos



2016

Despliegue



Trabajo en equipo
Qué preguntar,
dónde y cuándo



Medios
técnicos



Cómo enlazar
las encuestas



CLÍNICA ERCILLA



ADA EN 1900

A DE ACCIDENTES
DE TRABAJO Y
ENFERMEDADES
PROFESIONALES
LA SEGURIDAD
SOCIAL Nº 2



10



Despliegue



Hospitalización

Rehabilitación

Consultas

Urgencias



Hospitalización

Rehabilitación

Consultas

Urgencias



Unificar sistemáticas.

Incrementar muestra.

Obtener información en tiempo real.

Reducción de costes.

Mayor segmentación.

Unificar sistemáticas.

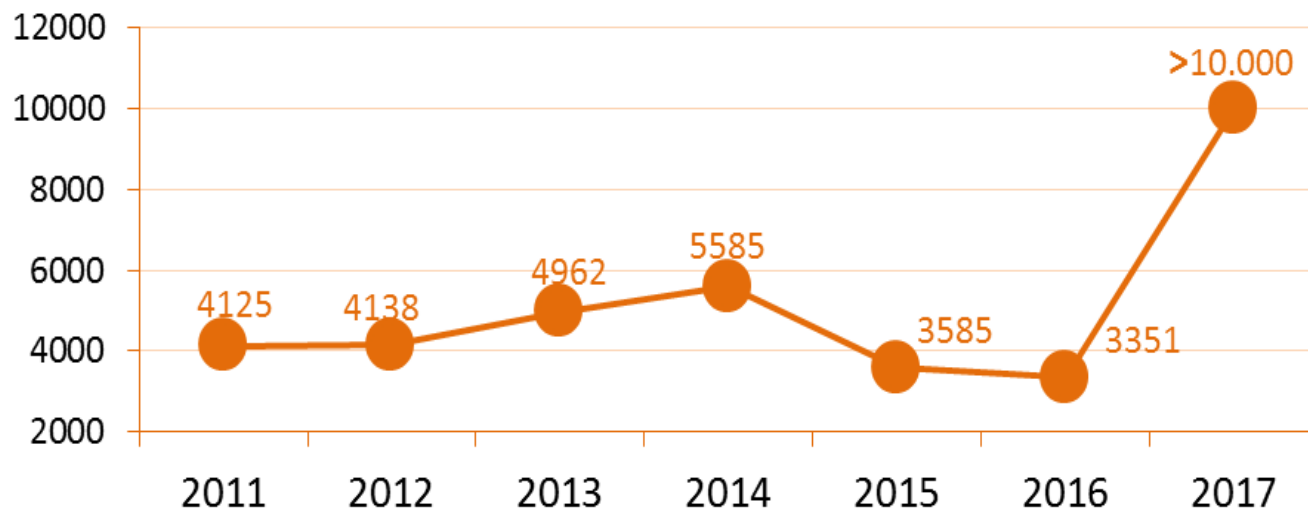
Incrementar muestra.

Obtener información en tiempo real.

Reducción de costes.

Mayor segmentación.

Resultados



Unificar sistemáticas.

Incrementar muestra.

Obtener información en tiempo real.

Reducción de costes.

Mayor segmentación.

Resultados

Nuevo* - IBM Cognos Business Insight Advanced - Internet Explorer

Editar Ver Estructura Datos Estilo Ejecutar Herramientas

Fuente Tamaño A B I U 1 pt

Capas de página: Filtro de contexto: 2017 CENTRO (lista) Semana (lista)

Efectúe una doble pulsación para editar el texto

2017

CENTRO, CLINICA PAKEA, CLINICA ERCILLA

Semana 04, Semana 05

Valoracion Media	CLINICA PAKEA		CLINICA ERCILLA	
	Semana 04	Semana 05	Semana 04	Semana 05
Nº Encuestas	50	24	51	58
Valore [La comida (variedad, cantidad, calidad, temperatura)]	8,25	8,67	10,00	5,50
Valore: apariencia, comodidad, orden. [La limpieza]	9,43	9,00	9,33	8,73
Valore el trato humano que le hemos dispensado (respeto, amabilidad, empatia) [.]	8,58	8,29	8,15	8,15

15/02/2017 1 17:29:50

Arriba Página hacia arriba Página hacia abajo Abajo

Origen

- Mes
- Semana
- CENTRO
 - GIPUZKOA
 - BIZKAIA
 - ARABA
 - UT4
- CONSULTOR
- Preguntas
- Sexo
- Valoracion
- CA_CP
- Empresa
- Comentario
- Encuesta_Voluntaria

Origen Caja de herramientas

Propiedades - Miembro de nodo de tabla



Preguntas: Sugerencia - ¿Qué mejoraría?	
Comentario1	Nº Comentarios
Erreabilitazio zentruan mahai akoltatsu bat jarriko nuke bertan erosoago sentitzeko. Egurraren aurka mina hartzen bait da.	1
Hace frío en el centro	1
Mejoraría la entrada. Mucho frío. La puerta se abre continuamente.	1
Sugerencia - ¿Qué mejoraría?	3
Preguntas: Queja - ¿Qué es lo que no le ha gustado del servicio?	
Comentario1	Nº Comentarios
El frío del centro es inadmisibile. A 14 grados y nosotros tenemos que estar en manga corta	1
Es una pasada el frío de esta sala. El sistema de calor es muy mala, insuficiente. Por favor, mejorarla porque no se puede estar con camiseta de manga corta que nos da	1
Frio.Pobre la chica de la entrada.	1
Instalazioak ez dira batere erosoak. Inolako hotza pasatu dut.	1
Llevo con mareos y dolores de cabeza desde el accidente y no me han realizado una resonancia para ver que es lo que sucede	1
Más fisios y menos mochilas	1
Me he quedado tieso sentado, recortes??? Pobres chicas las de la entrada.	1
Mucho frío. Insoportable.	1
Mucho frío. La entrada heladora.	1
Mucho frío.... 15 grados en la entrada!!!	1
Queja - ¿Qué es lo que no le ha gustado del servicio?	10
BEASAIN	36
CENTRO: CLINICA PAKEA	
Preguntas: Agradecimiento - ¿Qué es lo que más le ha gustado del servicio?	
Comentario1	Nº Comentarios
Todo	1
Trato	1
Trato recibido	2
El trato	3
La atencion	1
El trato recibido	3
La atención recibida	1
El trato del personal	1
Gracias por todo	1
Todo es genial	1

Unificar sistemáticas.

Incrementar muestra.

Obtener información en tiempo real.

Reducción de costes.

Mayor segmentación.

Resultados



	Encuesta telefónica y papel	Encuesta Tótem	Proyecto Tablet
Inversión inicial		54.000 €	9.000 € en tablets + 10.500 € en programación
Gasto fijo anual	350 horas Coste estimado: 7.000 €	5.300 €	0 euros



Unificar sistemáticas.

Incrementar muestra.

Obtener información en tiempo real.

Reducción de costes.

Mayor segmentación.

Resultados



	Diario		Semanal		Mensual		Semestral		Anual	
	Antes	Ahora	Antes	Ahora	Antes	Ahora	Antes	Ahora	Antes	Ahora
Informe global	No	A demanda	No	A demanda	No	5	1	5	1	5
Informes desglosados por servicios y provincia	No	A demanda	No	A demanda	No	22	1	22	1	22



Resultados

Valoracion Media		CONSULTAS		
		Enero	Febrero	Nº Encuestas
C		8,54	8,94	5
A		8,25	8,48	19
A		7,92	8,98	10
C		6,71	7,42	12
C		8,65	8,30	17
C	D	7,92	8,26	20
M		7,53	7,61	28
S		4,06		2
C		7,62	7,66	21
C		8,78	9,08	19
F			8,25	1
F		8,88	8,17	12
F		8,03	8,40	33
A		8,26	7,89	20
C		8,25	8,80	18
S		7,00	8,22	14
C		8,12	8,56	3
I		8,87	8,94	38
F		8,41	9,05	9
D		8,59	8,64	27
F		8,07	8,06	4
C		7,62	9,88	2
F		9,09	9,29	7
M			7,62	1
E		9,00	8,73	13
C		7,74	8,38	9
I		8,28	8,19	32

Valoracion Media		MUY SATISFECHOS	SATISFECHOS	INDIFERENTES	INSATISFECHOS
M			7,00		
M		9,80			
M		9,80	6,00	5,00	4,00
M		8,50	7,00		
N		9,00	7,00		
N		9,81			
N		9,00	6,67		
C		8,09	7,00		
C		8,00	6,50	5,00	
P		8,75	7,00	5,00	
P		10,00	7,00		
R		8,67	6,50	5,00	
R		8,57	6,00		
R		10,00			
R		10,00			
R		8,29	7,00		
S		10,00			
S		8,86			
S		8,43	7,00		
S	O	8,82			
S		8,88			
S		8,00	7,00		
S		9,12			
S		8,94			
T		10,00			
T		8,00	6,50		

Conclusiones



Creación de **nuevo servicio** con aprovechamiento de las tecnologías existentes en Mutualia



Transversalidad



No permitas que te roben las ideas, ¡regálalas!

Sir Ken Robinson

