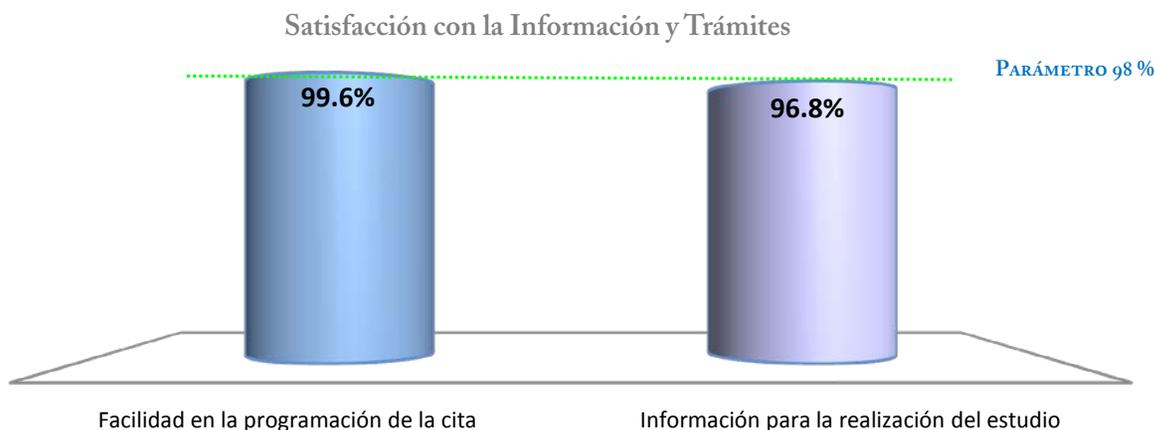


BANCO DE SANGRE

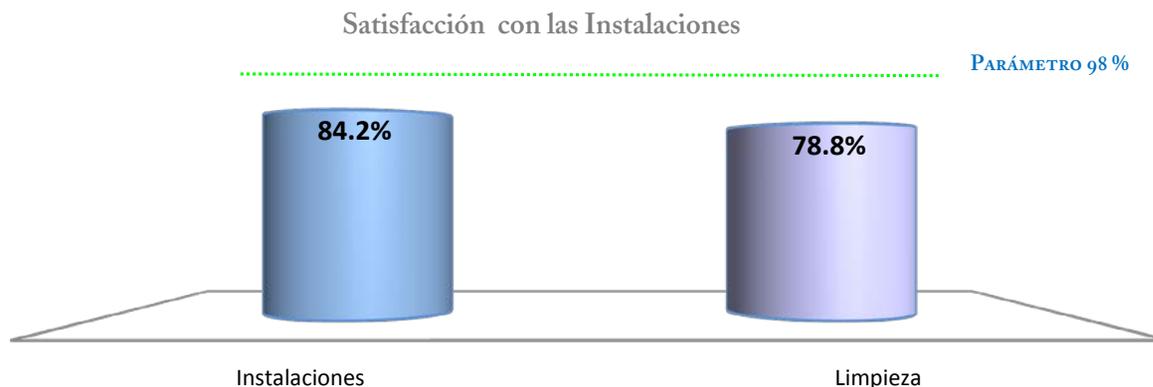
Informe Anual 2014

Encuestas Aplicadas	278	Población estimada anual	960
Calificación al Servicio	9.67	(Referencia Biosetadística 2013)	
Índice de Satisfacción	97.8%	Margen de error	5%
Objetivo de Satisfacción al cliente	98.0%	Nivel de confianza	95%

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN Y TRÁMITES					
Pregunta	Opciones de Respuesta		Satisfacción		
	SI	NO	Total	%	
Facilidad en la programación de la cita	277	1	278	99.6%	●
Información para la realización del estudio	269	9	278	96.8%	●



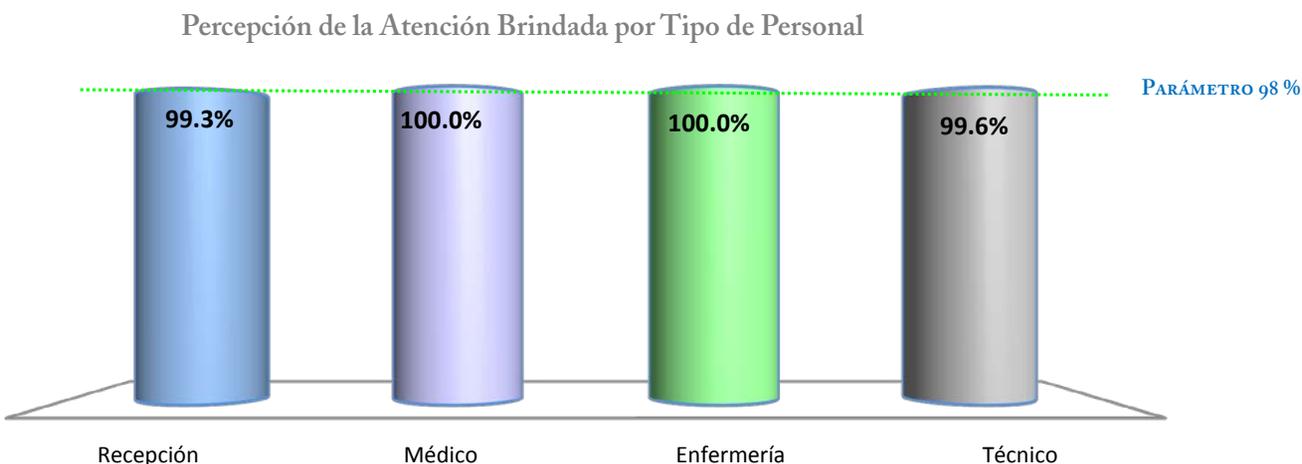
SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES							
Pregunta	Opciones de respuesta				Satisfacción		
	Excelente	Bien	Regular	Mal	Total	%	
Instalaciones	52	182	44	0	278	84.2%	●
Limpieza	43	176	59	0	278	78.8%	●



PROFESIONALISMO				
Pregunta	Opciones de respuesta			Satisfacción
	Si	No	Total	%
Identificación del paciente previa a la muestra	277	1	278	99.6%
Realización del estudio sin problemas *	275	3	278	98.9%



PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR TIPO DE PERSONAL						
Personal	Opciones de respuesta				Total	Satisfacción %
	Excelente	Buena	Regular	Mala		
Recepción	172	104	2	0	278	99.3%
Médico	208	70	0	0	278	100.0%
Enfermería	202	76	0	0	278	100.0%
Técnico	195	82	1	0	278	99.6%



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN					
Pregunta	Opciones de respuesta			Total	Satisfacción %
	Mucho	Adecuado	Poco		
Percepción del tiempo de espera para toma de muestra	11	210	57	278	96.0%

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO
PARA SER ATENDIDO

49.4

Minutos

Mínimo 5 minutos
Máximo 180 minutos

Percepción del tiempo de espera para toma de muestra

