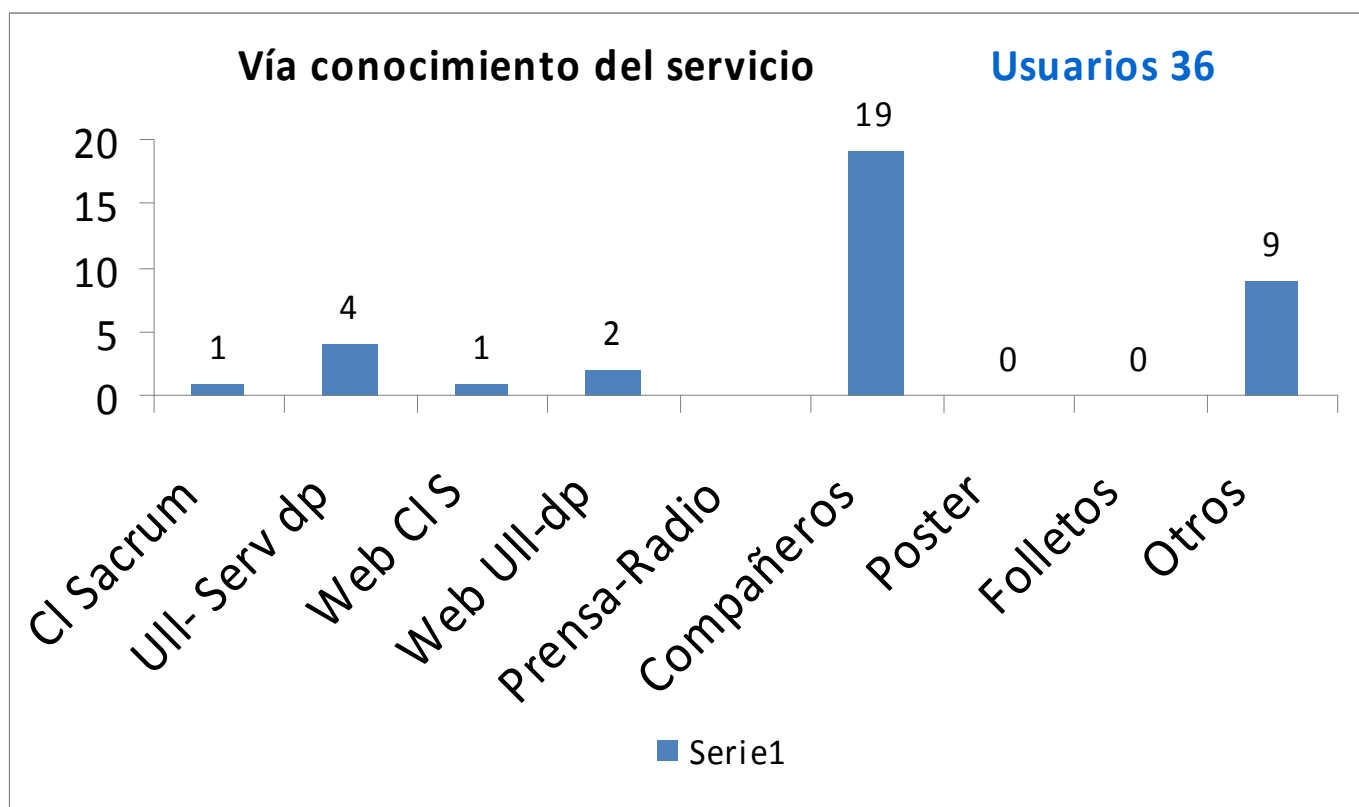
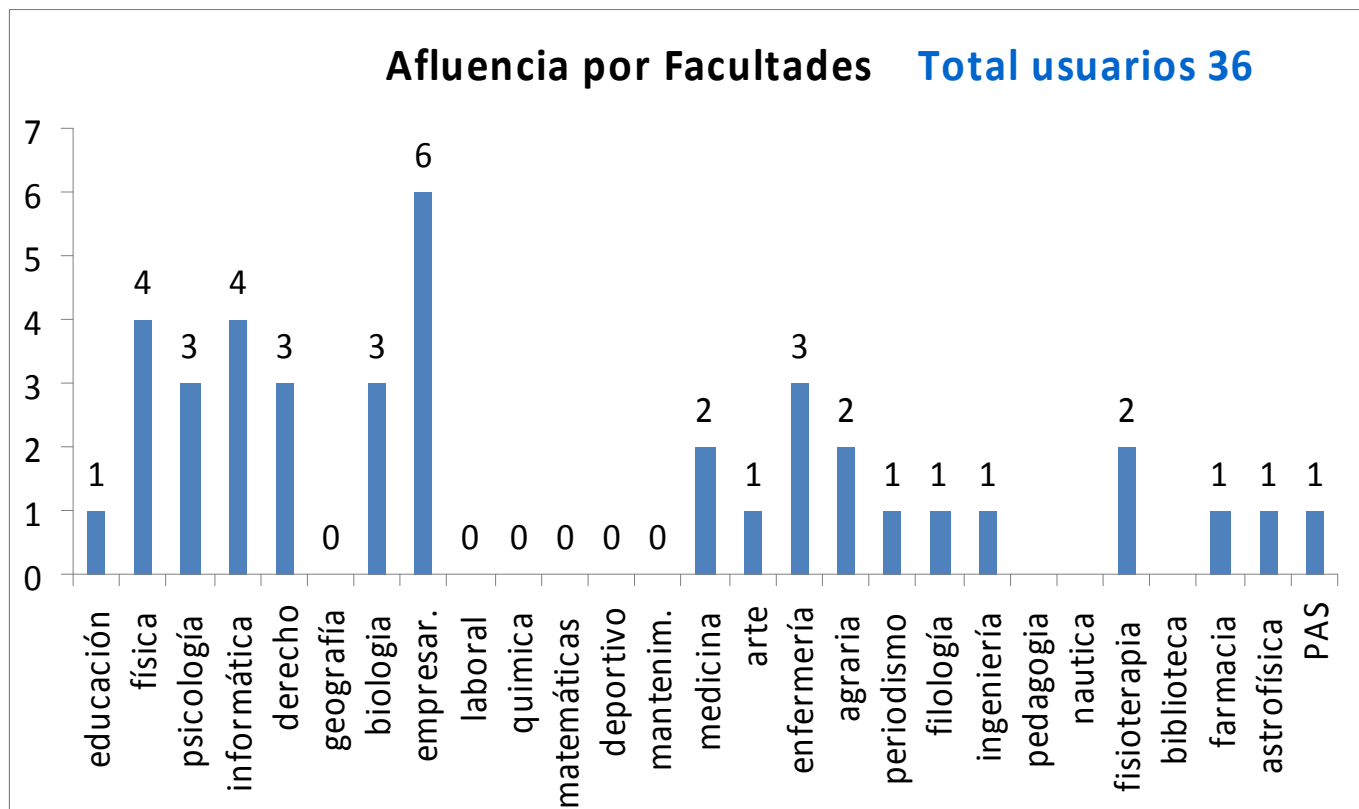
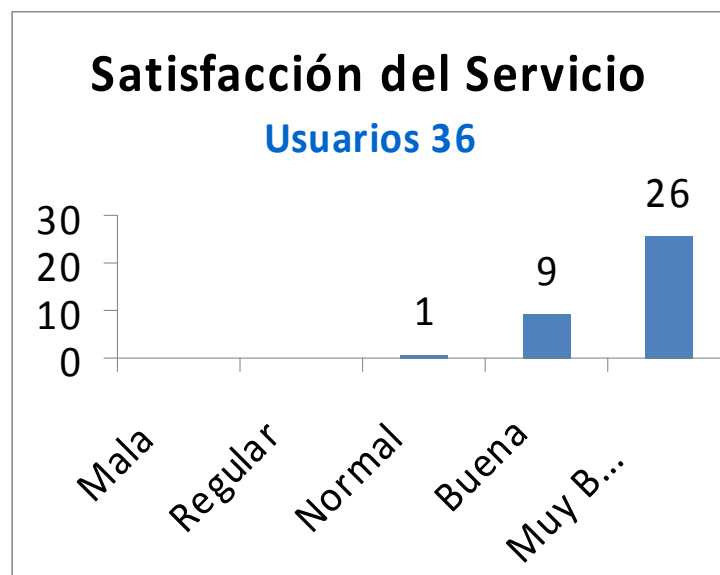
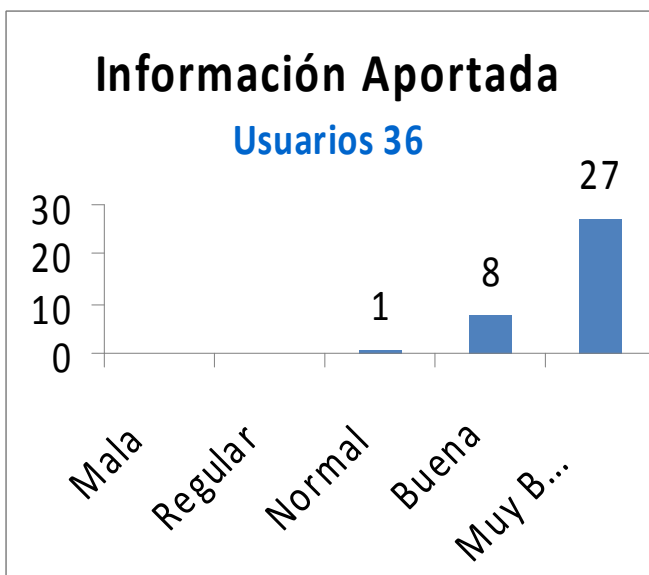
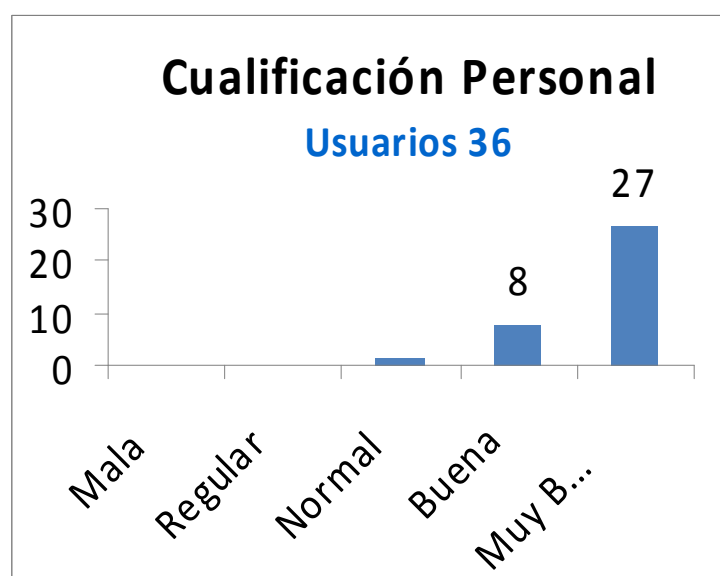
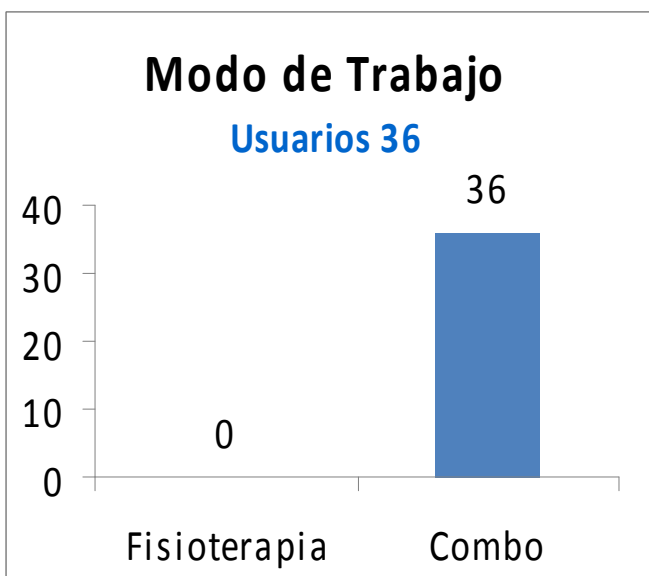
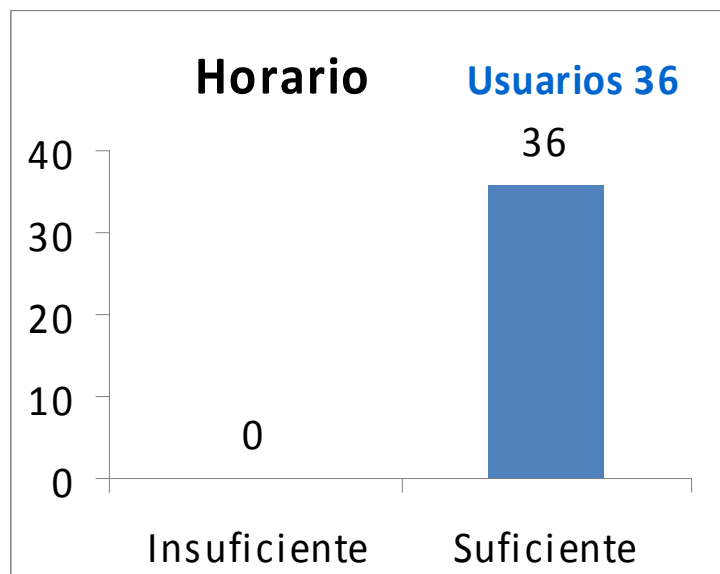
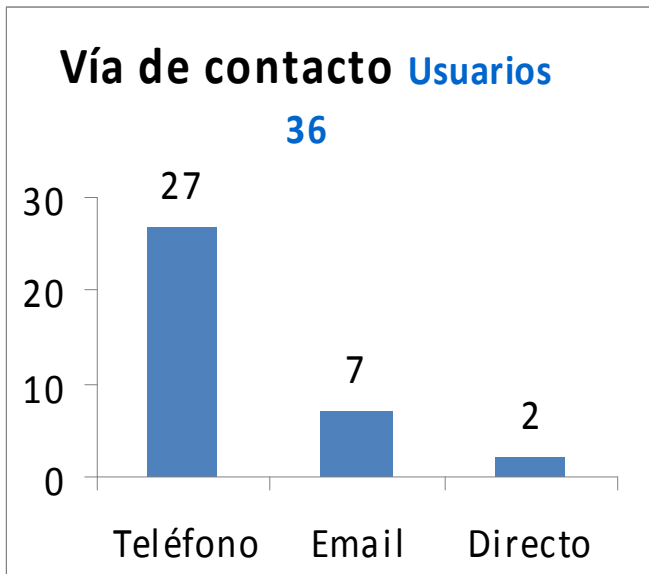


DATOS DEL CONVENIO ULL-CLINICA SACRUM

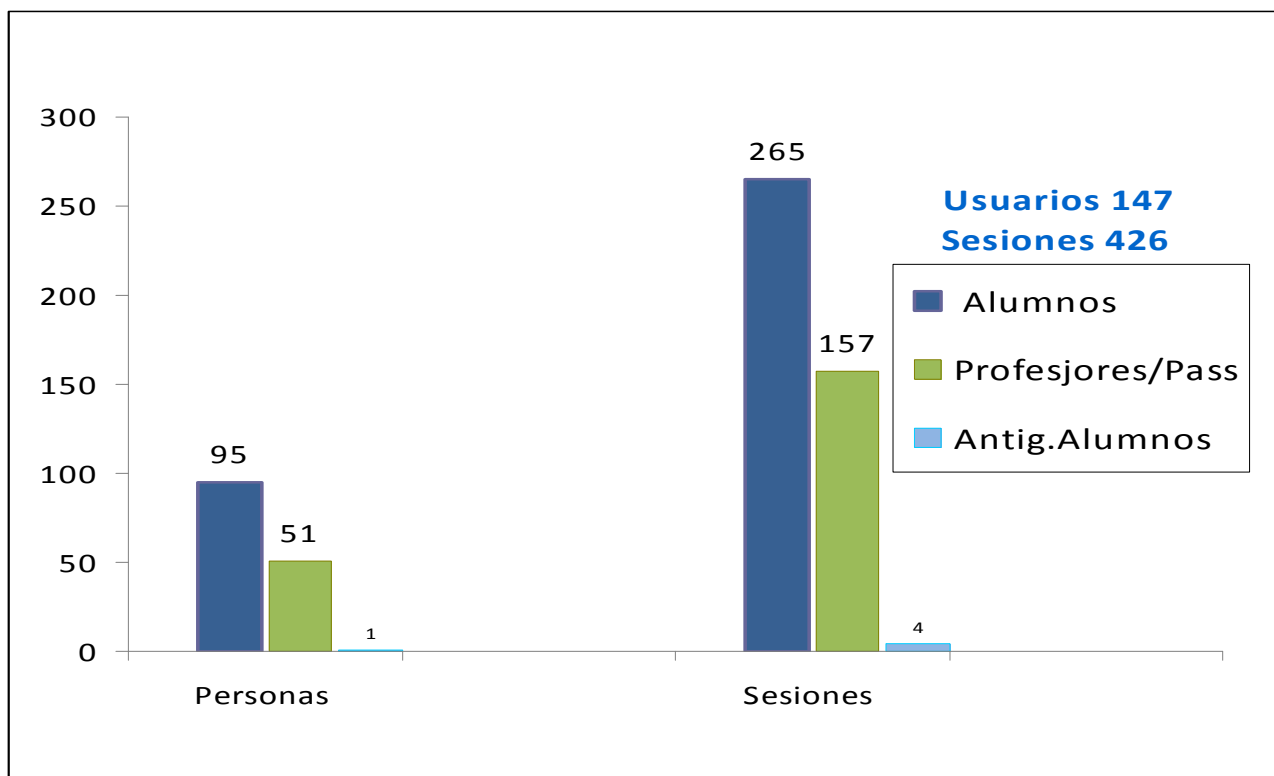
PERIODO OCTUBRE 2012 – MAYO 2013

**Datos de los nuevos usuarios en el período.
Extraídos de la encuesta de calidad.**





Datos totales de afluencia (usuarios totales y sesiones totales realizadas)



Comentarios a la vista de los resultados del convenio en el período

Octubre 2012 – Mayo 2013

Se pueden obtener las siguientes interpretaciones:

1.- El número de nuevos usuarios ha sido menor, en torno a un 60 % menos. Estas cifras llaman la atención, ya que la previsión era que se mantuvieran o incluso aumentarían con respecto al año pasado. Esperábamos que la crisis económica fomentaría la utilización del servicio, debido a las que las tarifas que se están aplicando son muy asequibles en relación a las vigentes en el mercado.

2.- Por otro lado, el descenso de nuevos usuarios y de usuarios en general con respecto al año pasado, contrasta con el aumento de sesiones totales realizadas, lo que evidencia que hay una buena fidelización de los usuarios anteriores, y una utilización del servicio mayor, lo cual, en términos de rentabilidad económica ha sido positivo.

3.- Llama la atención que los nuevos usuarios han conocido el servicio a través de pacientes que ya habían acudido a la Clínica, lo que evidencia un buen funcionamiento del "boca-oreja". Por el contrario, ha disminuido considerablemente el número de usuarios que han conocido el servicio a través del servicio de deportes, así como de su web. Esto es importante, ya que sigo creyendo necesaria una mayor difusión del convenio por parte del servicio de deportes y por ende de la ULL. En estos momentos en que hay subida de tasas académicas, y que el poder adquisitivo ha disminuido para todos los integrantes de la ULL, considero el fomento del servicio del convenio un valor añadido a las ofertas de la institución.

4.- Se hace constar que durante el último año se realizó una simplificación de los tratamientos, englobando la fisioterapia y la osteopatía en un combo de tratamiento. De esta forma, los usuarios han podido ser valorados de forma más integral y efectiva, favoreciendo la resolución de sus trastornos de forma óptima y con menor cantidad de sesiones.

5.- En cuanto a la calidad del servicio, tanto en cualificación como en información y satisfacción del servicio seguimos manteniendo muy buenos resultados en las valoraciones.

6.- En cuanto a usuarios totales, se ha mantenido la asistencia del profesorado y Pas, pero ha disminuido considerablemente el número de estudiantes. En relación al número de sesiones totales, han aumentado las realizadas por profesores y Pas, y disminuido levemente las de estudiantes. Evidentemente el poder adquisitivo es mayor en el profesorado y Pas, por lo que es normal en esta coyuntura económica que sean los más proclives a utilizarlo.

7.- Los retos que nos proponemos hacia el futuro son:

- Mejorar la eficacia de los tratamientos y fomentar el servicio personalizado como fórmula de estimular el “boca-oreja”, que aunque lento, es fiable.
- Aumentar la difusión del convenio tanto a través de canales institucionales de la ULL, como de la Clínica Sacrum.

La Laguna a 28 de Mayo del 2013

Jonatán Díaz Expósito.- Director-Fisioterapeuta-Osteópata. Clínica Sacrum

