

INFORMACIÓ ESTADÍSTICA DE COMPLIMENT I QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS

(Memòria 2013)

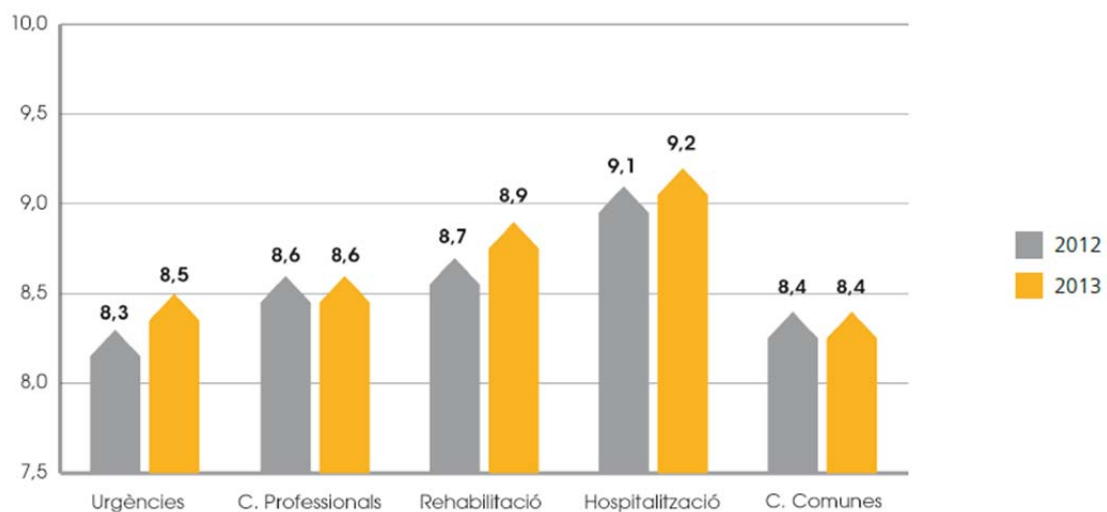
Satisfacció de les persones ateses als centres propis

El 2013, la valoració mitjana de la satisfacció va ser d'un 8,72 sobre 10, segons les dades obtingudes de les 2.727 enquestes telefòniques realitzades,

Satisfacció de les persones ateses a les clíniques MC MUTUAL

El 2013 van respondre l'enquesta 2.098 pacients, que van valorar amb un 9 sobre 10 l'atenció rebuda als centres hospitalaris de la mútua, una puntuació que supera les seves expectatives abans de l'ingrés, que se situaven en el 7,9 sobre 10.

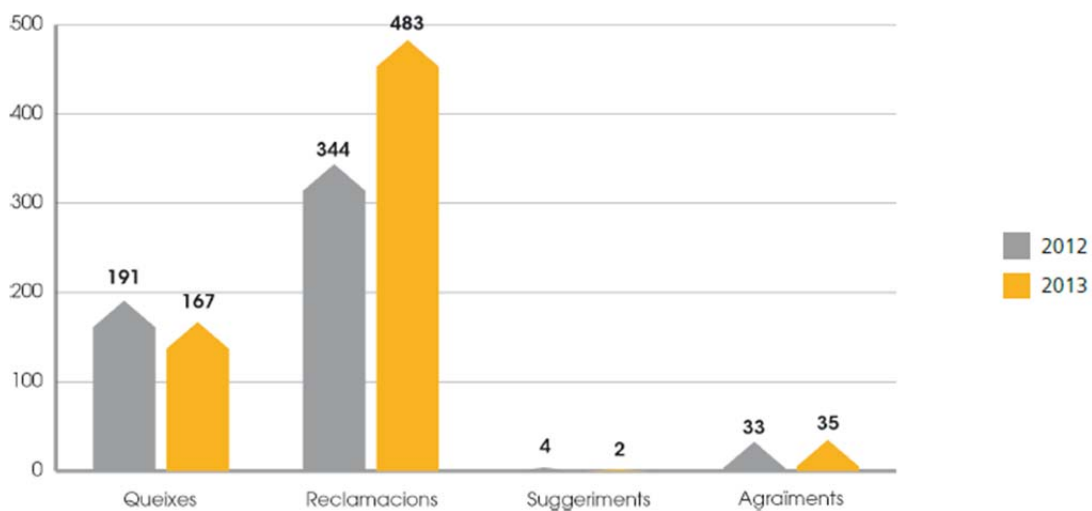
Percentatges de satisfacció per servei



Informe QRS

MC MUTUAL també va analitzar l'opinió de la seva població protegida, expressada mitjançant 687 comunicacions, en forma de reclamacions, queixes, agraïments i suggeriments. I, com a resposta, va posar en marxa cent set accions destinades a adaptar, al màxim, el seu servei a les opinions recollides i reparar les possibles desviacions detectades.

Queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments rebuts



Nota: L'increment de reclamacions registrat és deu al fet que s'hi van incloure les reclamacions prèvies de la prestació per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.