

## INFORMACIÓ ESTADÍSTICA DE COMPLIMENT I QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS

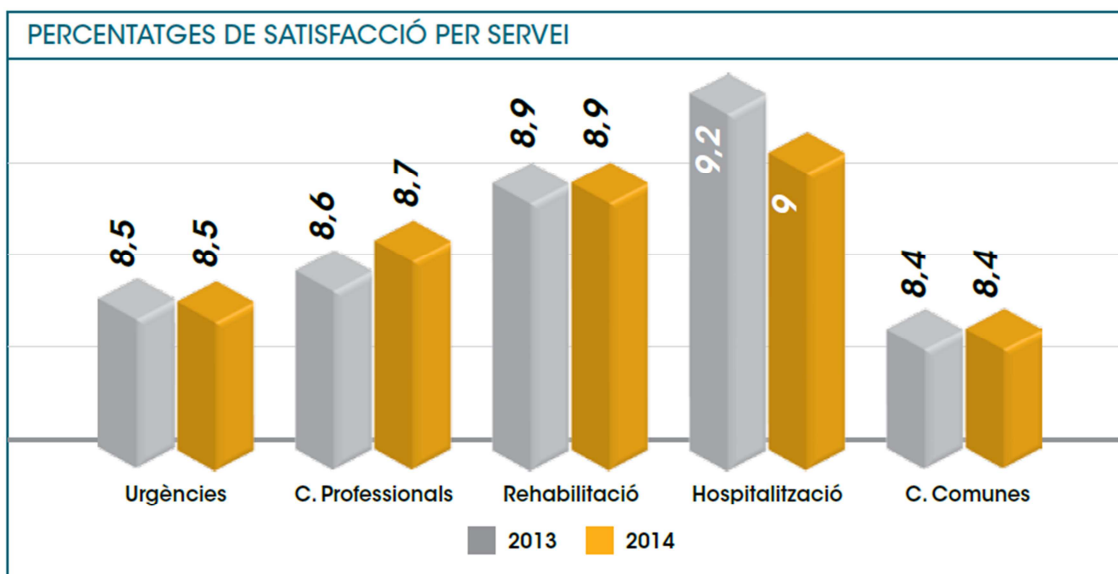
(Memòria 2014)

### Satisfacció de les persones ateses als centres propis

El 2014, la valoració mitjana de la satisfacció va ser d'un 8,70 sobre 10, segons les dades obtingudes de les 2.790 enquestes telefòniques realitzades,

### Satisfacció de les persones ateses a les clíniques MC MUTUAL

El 2014 van respondre l'enquesta 1.651 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.



## Informe QRSA

MC MUTUAL també va analitzar l'opinió de la seva població protegida, expressada mitjançant 733 comunicacions, en forma de reclamacions, queixes, agraïments i suggeriments. I, com a resposta, va posar en marxa noranta-quatre 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

