

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

(Memoria 2013)

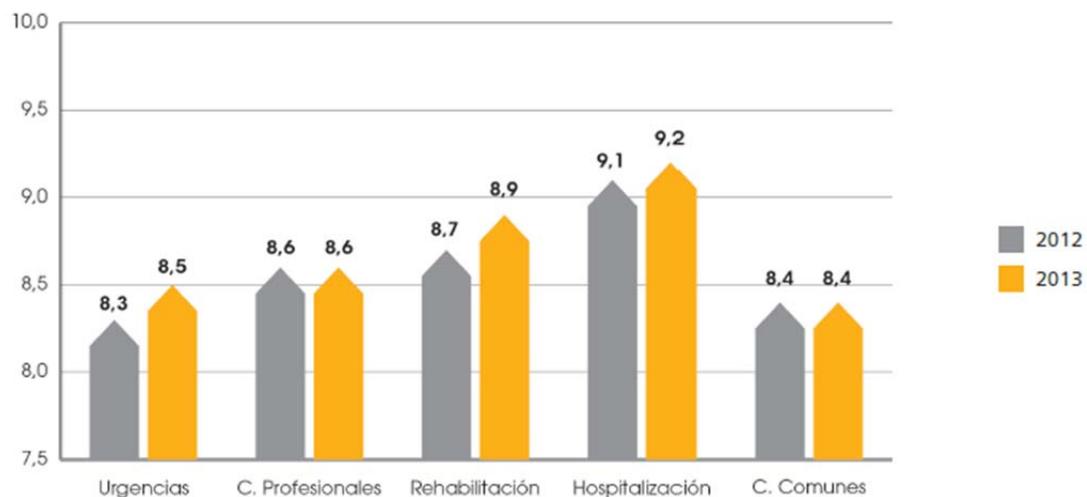
Satisfacción de las personas atendidas en los centros propios

En 2013, la valoración media de la satisfacción fue de un 8,72 sobre 10, según los datos obtenidos de las 2.727 encuestas telefónicas realizadas

Satisfacción de las personas atendidas en las clínicas MC MUTUAL

En 2013 respondieron a la encuesta 2.098 pacientes, que valoraron con un 9 sobre 10 la atención recibida en los centros hospitalarios de la mutua, superando sus expectativas antes del ingreso, que se situaban en el 7,9 sobre 10.

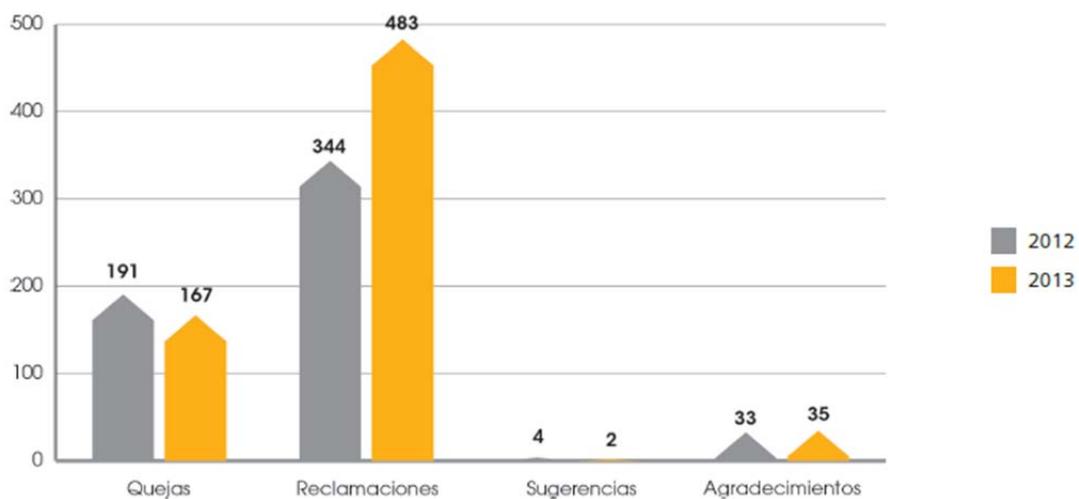
Porcentajes de satisfacción por servicio



Informe QRSa

MC MUTUAL también analizó la opinión de su población protegida, expresada mediante 687 comunicaciones, en forma de reclamaciones, quejas, agradecimientos y sugerencias. Y, como respuesta a ellas, puso en marcha 107 acciones destinadas a adaptar, al máximo, su servicio a las opiniones recogidas y subsanar las posibles desviaciones detectadas.

Quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos recibidos



Nota: El incremento de reclamaciones registrado es debido a que se incluyeron las reclamaciones previas de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos