

INFORMACIÓ ESTADÍSTICA DE COMPLIMENT Y QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS (Memoria 2016)



Estudi de la satisfacció dels pacients

MC MUTUAL també analitza, de manera sistemàtica, l'opinió dels seus pacients. Disposar de la valoració de les persones ateses a les seves instal·lacions permet a l'organització identificar aquells aspectes que cal millorar en la qualitat assistencial i oferir un servei òptim i adequat a les necessitats dels seus mutualistes.

En aquest sentit, el 2016, la mútua va fer la consulta a una mostra fiable de les persones que havien estat ateses als centres propis de l'organització durant la setmana anterior. Es van efectuar 3.376 enquestes telefòniques i es va obtenir una valoració mitjana de satisfacció d'un 8,83 sobre 10. Com a element a millorar, els pacients van indicar el temps d'espera que, excepte en rehabilitació, és l'aspecte que va mostrar menys satisfacció per part dels pacients enquestats, sobretot a urgències.

RESULTATS DELS ATRIBUTS DE LA SATISFACCIÓ PER SERVEIS

	CC	CP	URGÈNCIES	REHABILITACIÓ
Temps d'espera	8,04	8,24	7,98	8,88
Informació administrativa	8,29	8,42	8,25	
Informació mèdica	8,04	8,47	8,31	8,45
Tracte mèdic	8,49	8,79	8,61	8,82
Tracte infermeria		8,86		
Tracte fisioterapeuta				9,02
Tracte administratiu	8,56	8,76	8,46	
Confiança equip sanitari		8,63	8,44	9,18
Instal·lacions	8,53	8,84	8,61	8,62
Satisfacció General	8,52	8,52	8,30	8,83

La satisfacció a les clíniques MC MUTUAL també s'avalua de manera específica, demanant l'opinió dels pacients que reben l'alta als centres hospitalaris de la mútua. El 2016, van respondre aquest qüestionari 1.551 pacients, que van puntuar amb un 9 sobre 10 l'atenció rebuda durant la seva hospitalització.

Amb la mateixa finalitat, l'entitat va recollir les opinions expressades per la seva població protegida a través de 937 queixes, reclamacions, suggeriments i agraiments. El temps mitjà de resposta va ser de 7 dies i, després estudiar-les de forma individualitzada, l'organització va posar en marxa 89 accions destinades a esmenar les possibles desviacions detectades, i a adaptar, al màxim, el seu servei a les sol·licituds formulades.



QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS REBUTS

