

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (Memoria 2016)



Estudio de la satisfacción de los pacientes

MC MUTUAL analiza también, de forma sistemática, la opinión de sus pacientes. Disponer de la valoración de las personas atendidas en sus instalaciones, permite a la organización identificar aquellos aspectos a mejorar en la calidad asistencial para poder ofrecer un servicio óptimo y adecuado a las necesidades de sus mutualistas.

En este sentido, en 2016 la mutua realizó la consulta a una muestra fiable de las personas que habían sido atendidas en los centros propios de la organización durante la semana anterior. Se efectuaron 3.376 encuestas telefónicas, en las que se obtuvo una valoración media de satisfacción de un 8,83 sobre 10. Como elemento a mejorar, los pacientes señalaron el tiempo de espera que, excepto en rehabilitación, es el ítem que mostró una menor satisfacción por parte de los pacientes encuestados, sobre todo, en urgencias.

RESULTADOS DE LOS ATRIBUTOS DE LA SATISFACCIÓN POR SERVICIOS

	CC	CP	URGENCIAS	REHABILITACIÓN
Tiempo espera	8,04	8,24	7,98	8,88
Información administrativa	8,29	8,42	8,25	
Información médica	8,04	8,47	8,31	8,45
Trato médico	8,49	8,79	8,61	8,82
Trato enfermería		8,86		
Trato fisioterapeuta				9,02
Trato administrativo	8,56	8,76	8,46	
Confianza equipo sanitario		8,63	8,44	9,18
Instalaciones	8,53	8,84	8,61	8,62
Satisfacción General	8,52	8,52	8,30	8,83

La satisfacción en las clínicas MC MUTUAL también es evaluada de forma específica, recabando la opinión de los pacientes que reciben el alta en los centros hospitalarios de la mutua. En 2016 respondieron a este cuestionario 1.551 pacientes, que puntuaron con un 9 sobre 10 la atención recibida durante su hospitalización.

Con el mismo fin, la entidad recabó las opiniones expresadas por su población protegida a través de 937 quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. El tiempo medio de respuesta fue de 7 días y, tras estudiarlas de forma individualizada, la organización puso en marcha 89 acciones, destinadas a subsanar las posibles desviaciones detectadas y a adaptar, al máximo, su servicio a las solicitudes formuladas.



QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS

