

A MC MUTUAL perseguim la plena satisfacció dels nostres usuaris en particular, i de la societat en general. Per això ens anticipem a les seves necessitats i busquem noves solucions que ens permetin diferenciar-nos com a empresa generadora de valors basats en l'excel·lència i la sostenibilitat. Per l'àmbit d'activitat que desenvolupem, també tenim el compromís de fomentar els hàbits saludables i millorar la qualitat de vida de les persones. Volem donar resposta a les necessitats assistencials i de salut dels nostres clients —particulars i empreses—. Per això millorem constantment la qualitat dels serveis que prestem.

“

MC MUTUAL és una empresa generadora de valors basats en l'excel·lència i la sostenibilitat

ESCOLTEM ELS NOSTRES CLIENTS

A MC MUTUAL estem atents a les necessitats dels nostres pacients, per això analitzem sistemàticament la seva opinió. Disposar de la valoració de les persones que atenem a les nostres instal·lacions ens permet identificar aquells aspectes que hem de millorar en la qualitat assistencial i oferir un servei òptim i adequat a les necessitats dels nostres mutualistes.

Al llarg de 2017, vam realitzar una nova consulta a una mostra fiable de les persones que havien estat ateses als nostres centres una setmana després de la seva visita. Vam fer 2.950 enquestes telefòniques, en què vam obtenir una valoració mitjana de satisfacció d'un 8,86 sobre 10.

La valoració del grau de satisfacció global la vam presentar per serveis, diferenciant els resultats obtinguts en urgències, contingències professionals, contingències comunes i rehabilitació. Així mateix, presentem les dades corresponents als dos anys anteriors per saber l'evolució experimentada per la satisfacció dels pacients atesos als nostres centres i les nostres clíniques.

Resultats dels atributs de la satisfacció de pacients atesos a MC MUTUAL

	CC	CP	Urgències	Rehabilitació
Temps d'espera	8,83	8,57	8,91	9,06
Informació administrativa	8,99		9,11	
Informació mèdica	8,67	8,78	9,00	
Tracte mèdic	9,00	9,05	9,21	
Tracte d'infermeria		9,11		
Tracte de fisioterapeuta				9,27
Tracte administratiu	8,94	9,05	9,12	
Confiança en l'equip sanitari		8,99	9,10	8,98
Instal·lacions	8,97	8,91	8,89	8,76
Satisfacció general	8,72	8,69	8,99	8,85