

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## ESCUCHAMOS A NUESTROS CLIENTES

En MC MUTUAL estamos atentos a las necesidades de nuestros pacientes, por eso realizamos de forma sistemática, análisis de su opinión. Y es que disponer de la valoración de las personas que atendemos en nuestras instalaciones nos permite identificar aquellos aspectos a mejorar en la calidad asistencial y ofrecer un servicio óptimo y adecuado a las necesidades de nuestros mutualistas.

A lo largo de 2018, realizamos una nueva consulta a una muestra fiable de las personas que habían sido atendidas en nuestros centros una semana después de su visita. Efectuamos 2.674 encuestas telefónicas, en las que obtuvimos una valoración media de satisfacción de un 8,69 sobre 10.

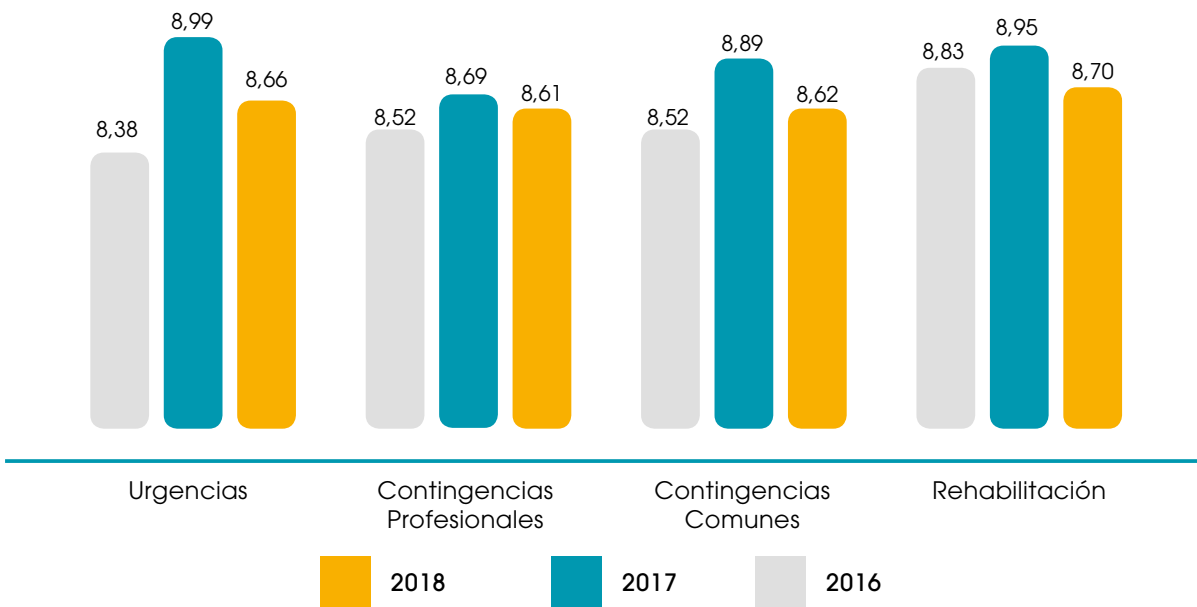
La valoración del grado de satisfacción global la presentamos por servicios, diferenciando los resultados obtenidos en urgencias, contingencias profesionales, contingencias comunes y rehabilitación. Asimismo, presentamos los datos correspondientes a los dos años anteriores para conocer la evolución experimentada por la satisfacción de los pacientes atendidos en nuestros centros y clínicas.



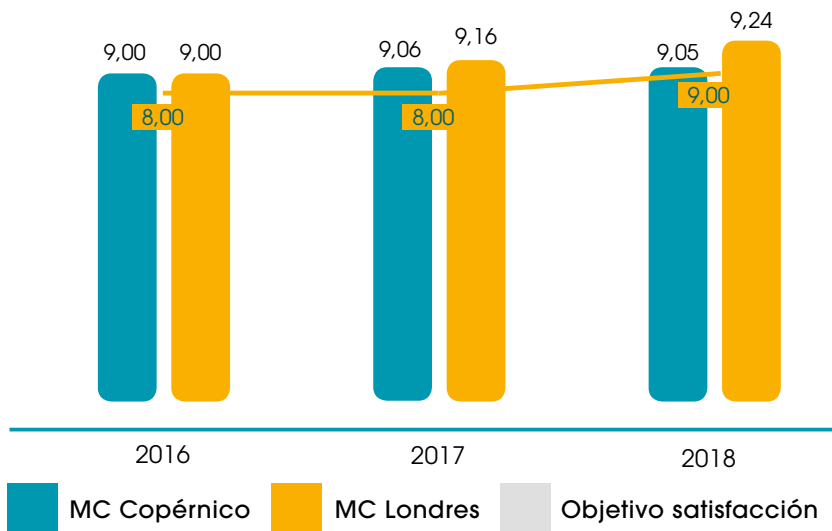
### Resultados de los atributos de la satisfacción de pacientes atendidos en MC MUTUAL

	CC	CP	Urgencias	Rehabilitación
Tiempo de espera	8,58	8,46	8,78	8,81
Información administrativa	8,75		8,80	
Información médica	8,75	8,65	8,78	
Trato médico	8,89	8,84	8,86	
Trato de enfermería		9,03		
Trato de fisioterapeuta				9,01
Trato administrativo	8,81	8,87	8,90	
Confianza en el equipo sanitario	8,75	8,66	8,85	8,81
Instalaciones	8,77	8,91	8,86	8,67
<b>Satisfacción General</b>	<b>8,62</b>	<b>8,61</b>	<b>8,86</b>	<b>8,70</b>

## Satisfacción global por servicio

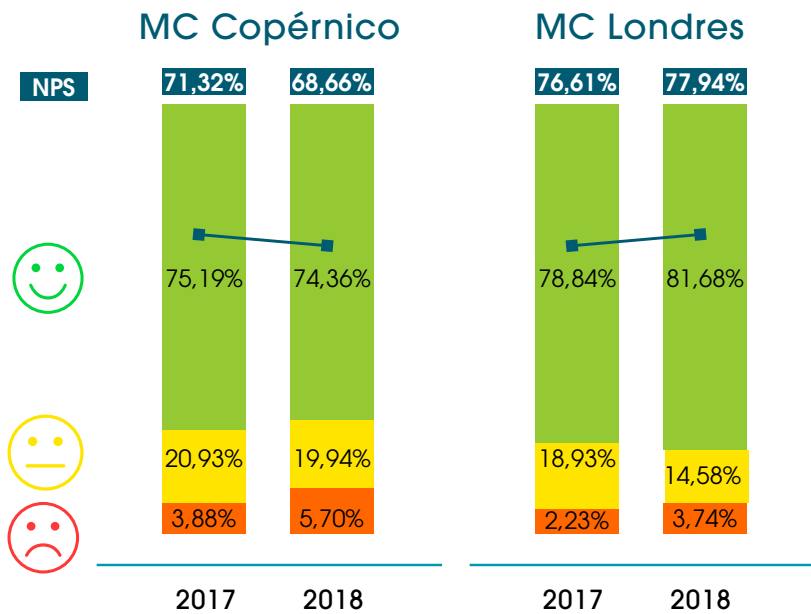


También evaluamos la satisfacción en nuestras clínicas MC MUTUAL, para ello solicitamos la opinión de los pacientes que reciben el alta en nuestros centros hospitalarios. En 2018 han contestado a este cuestionario en papel 1.660 pacientes, que puntuaron con un 9,11 sobre 10 la atención que les prestamos durante su hospitalización.



El grado de fidelización o recomendación de nuestros pacientes se mide con el grado de disposición para recomendar MC MUTUAL basándose en su propia experiencia. Se considera como promotores del servicio recibido las personas que han puntuado entre 9-10 y como detractores del servicio las puntuaciones entre 1 y 6.





Por último, no debemos olvidar las opiniones expresadas a través de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. En 2018, recibimos un total de 1.151 reclamaciones que respondimos en una media de 8 días. De estas incidencias,

1.096 corresponden a usuarios, 26 a empresas y 29 a autónomos, que han motivado la puesta en marcha de 147 acciones, destinadas a corregir las posibles deficiencias detectadas.