

INFORMACIÓ ESTADÍSTICA DE COMPLIMENT I QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS (Memòria 2015)

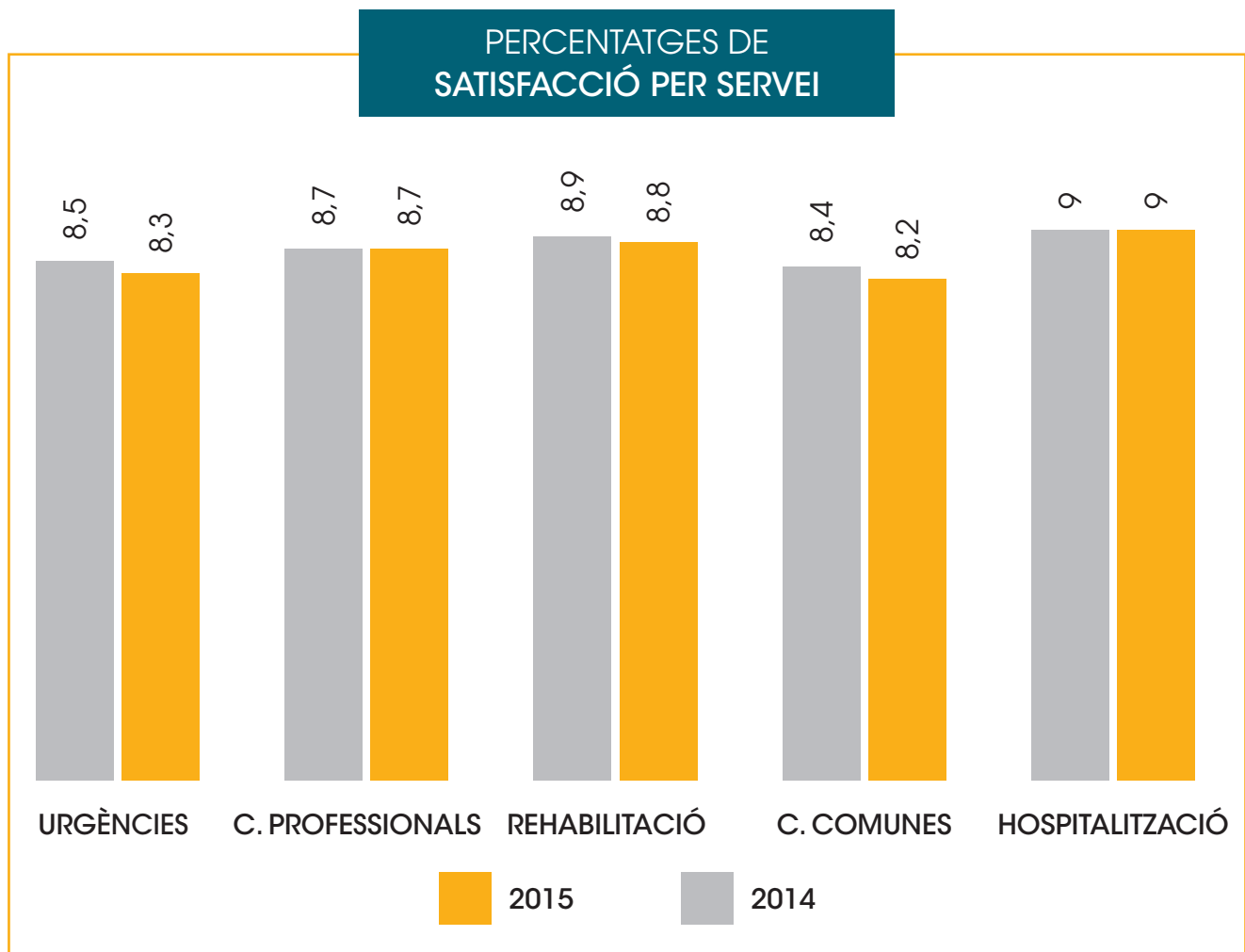
OPINIÓ DELS PACIENTS

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A PACIENTS

Durant l'exercici 2015, MC MUTUAL va consultar els seus pacients, de manera sistemàtica, a fi de conèixer i mesurar la seva conformitat respecte als serveis rebuts. Així mateix, va promoure diversos canals de comunicació que li permetessin reclamar les seves opinions i suggeriments.

Per conèixer de primera mà la satisfacció de les persones ateses als centres propis de l'entitat, MC MUTUAL va fer enquestes de valoració a una mostra fiable de població protegida que, durant la setmana anterior, havia estat visitada a les seves instal·lacions.

El 2015, va efectuar 2.570 enquestes telefòniques, amb un marge d'error estadístic inferior al 5%, i va obtenir una valoració mitjana de satisfacció d'un 8,70 sobre 10.



Tots els serveis van obtenir una mitjana de valoració igual o superior al 8,2 sobre 10 i el més ben puntuat va ser el d'hospitalització, amb un 9 sobre 10.

La satisfacció hospitalària també és avaluada, de manera específica, amb una enquesta que recull la valoració dels pacients que reben l'alta a les Clínicas MC MUTUAL. Durant l'exercici de 2015, van respondre a aquest qüestionari 1.080 pacients, que van puntuar amb un 9 sobre 10 l'atenció rebuda durant la seva hospitalització als centres de la mútua.

Disposar de la valoració de les persones ateses

a les seves instal·lacions, permet a MC MUTUAL identificar aquells aspectes a millorar en la qualitat assistencial per poder oferir un servei òptim i adequat a les necessitats dels seus mutualistes.

Amb la mateixa finalitat, l'entitat va reclamar les opinions expressades per la seva població protegida a través de 822 queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments. El temps mitjà de resposta va ser de 7 dies i, després d'estudiar-les de manera individualitzada, l'organització va posar en marxa 89 accions, destinades a reparar les possibles desviacions detectades i a adaptar, al màxim, el seu servei a les sol·licituds formulades.

