

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CENTROS ASISTENCIALES PROPIOS

En MC MUTUAL estamos atentos a las necesidades de nuestros pacientes; por ello, 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.

En 2020 realizamos consultas a pacientes que habían sido atendidos en nuestros centros asistenciales. Efectuamos 2.407 encuestas telefónicas, en las que obtuvimos una valoración media de satisfacción de 7,9 sobre 10.


La valoración del grado de satisfacción global la presentamos por servicios, diferenciando los resultados obtenidos en urgencias, visitas sucesivas de contingencias profesionales, contingencias comunes y rehabilitación. Estos resultados se analizan con rigor para detectar oportunidades de mejora en el servicio ofrecido.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO

SERVICIO	2018	2019	2020
Urgencias	8,86	8,64	8,01
C. Profesionales	8,61	8,52	8,09
C. Comunes	8,62	8,33	7,60
Rehabilitación	8,70	8,48	8,04

CLÍNICAS MC MUTUAL

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 2020 contestaron a este cuestionario, en papel, 407 pacientes hospitalizados, que puntuaron con un 9,19 sobre 10 la atención que les prestamos durante su hospitalización.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

En MC MUTUAL trabajamos, día a día, para ofrecerle el mejor servicio. Nuestra misión es cuidar de la salud laboral de las personas, de forma responsable y, por ello, es muy importante que conozcamos su opinión sobre la calidad de los servicios que ha recibido en la Clínica MC MUTUAL.

Le agradeceríamos que respondiera a las preguntas de la siguiente encuesta. Si no ha utilizado alguno de los servicios de la Clínica deje la respuesta en blanco.

Sus respuestas van a ser tratadas, únicamente, a nivel estadístico y no serán relacionadas con ningún dato de tipo personal. Toda la información de esta encuesta será anónima y confidencial.

Señale con una cruz, en una escala del 1 al 10 (donde 1 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho), su grado de satisfacción con los servicios que ha recibido en la Clínica MC MUTUAL:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valore su satisfacción global respecto a su experiencia en la clínica.										
¿Recomendaría usted a otros pacientes los servicios de la clínica?										
Durante su estancia en la clínica, ¿en qué medida ha podido preguntar y aclarar todas sus dudas respecto a su asistencia sanitaria?										
Evalúe la información médica que ha recibido.										
Valore la amabilidad y respeto en el trato de:										
Médicos que le atendieron.										
Personal de enfermería.										
Personal del servicio de rehabilitación.										
Personal de administración.										
Valore su satisfacción, en este momento, con el resultado de la intervención y/o tratamiento recibido en la clínica.										
Evalúe su nivel de confianza en los médicos que le han atendido.										
En relación a las instalaciones de la clínica, indique su grado de confort.										

Señale con una cruz, según haya sido su experiencia durante la estancia en la clínica:

	Sí, muy Bien	Sí, normal	No, mal
Antes de ingresar, ¿le explicaron con claridad, en el centro asistencial de su localidad, todas las condiciones del ingreso y de los traslados a la clínica?			

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO

CLÍNICA	2018	2019	2020
MC Copérnico	9,05	9,07	9,17
MC Londres	9,24	9,22	9,21

MC LONDRES	2018	2019	2020
Promotores	81,68%	81,19%	82,52%
Neutros	14,58%	16,15%	15,38%
Detractores	3,74%	2,65%	2,10%
NPS	77,94%	78,54%	80,42%

ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN/ NPS EN CLÍNICA

MC COPÉRNICO	2018	2019	2020
Promotores	74,36%	75,69%	79,15%
Neutros	19,94%	19,87%	16,22%
Detractores	5,70%	4,44%	4,63%
NPS	68,66%	71,26%	74,52%

La disposición para recomendar MC MUTUAL se basa en la propia experiencia de los pacientes. Se consideran como promotores del servicio recibido las personas que han puntuado entre 9 y 10 y como detractores del servicio aquellas que puntúan entre 1 y 6.

Por último, no debemos olvidar las opiniones expresadas a través de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. En 2020 recibimos un total de 1.019 reclamaciones. De estas incidencias, 830 corresponden a usuarios, 25 a empresas y 117 a autónomos.

