

En MC MUTUAL perseguimos la plena satisfacción de nuestros usuarios, en particular, y de la sociedad en general. Por eso nos anticipamos a sus necesidades y buscamos nuevas soluciones que nos permitan diferenciarnos como empresa generadora de valores basados en la excelencia y la sostenibilidad. Por el ámbito de actividad que desarrollamos, también tenemos el compromiso de fomentar los hábitos saludables y mejorar la calidad de vida de las personas. Queremos dar respuesta a las necesidades asistenciales y de salud de nuestros clientes –particulares y empresas–, por ello los servicios que prestamos están en constante proceso de mejora de la calidad.

“

MC MUTUAL es una empresa generadora de valores basados en la excelencia y la sostenibilidad

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 2017, 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 2.950 encuestas telefónicas, en las que obtuvimos una valoración media de satisfacción de un 8,86 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	8,83	8,57	8,91	9,06
Información administrativa	8,99		9,11	
Información médica	8,67	8,78	9,00	
Trato médico	9,00	9,05	9,21	
Trato de enfermería		9,11		
Trato de fisioterapeuta				9,27
Trato administrativo	8,94	9,05	9,12	
Confianza en el equipo sanitario		8,99	9,10	8,98
Instalaciones	8,97	8,91	8,89	8,76
Satisfacción General	8,72	8,69	8,99	8,85