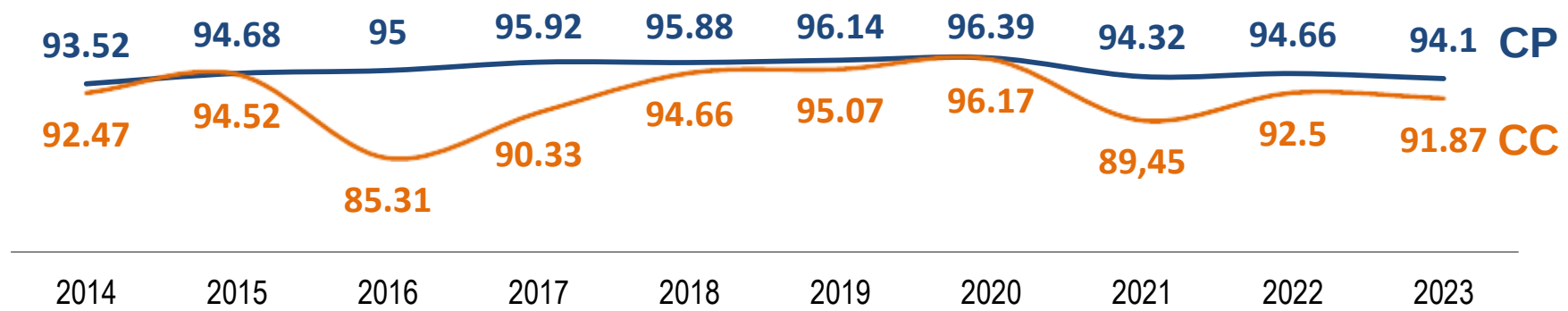


Evaluación del Grado de
Satisfacción de las personas
usuarias de los Servicios
Sanitarios de MUTUALIA
Resultados 2023



Mutualiako Zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetasun orokorra % 90etik gorako gogobetetzean mantentzen da.

La satisfacción global de las personas usuarias de los Servicios de Mutualia se mantiene en % de satisfacción superior al 90



- Mutualiak joera positiboa sendotzen du, 8,73eko batez besteko nota lortuz.
- Mutualia consolida la tendencia positiva alcanzando una nota media promedio de 8,73 (CP+CC).
- nabarmentzekoa da, berriro ere, jasotako arretaren nota, bai eta instalazioena ere, azken horrek bigarrenez eskuratu baitituzu 8,97ko nota.
- Destaca de nuevo la atención recibida, así como las instalaciones que obtienen estas últimas por segunda vez una nota de 8,97.
- Gainerako itemek ere, hala nola itxaronaldiak, instalazioek eta balorazio globalak, 8 puntu baino gehiago lortu dituzte.
- El resto de los ítems preguntados, como el tiempo de espera, las instalaciones y la valoración global también obtienen unas notas superiores a 8.

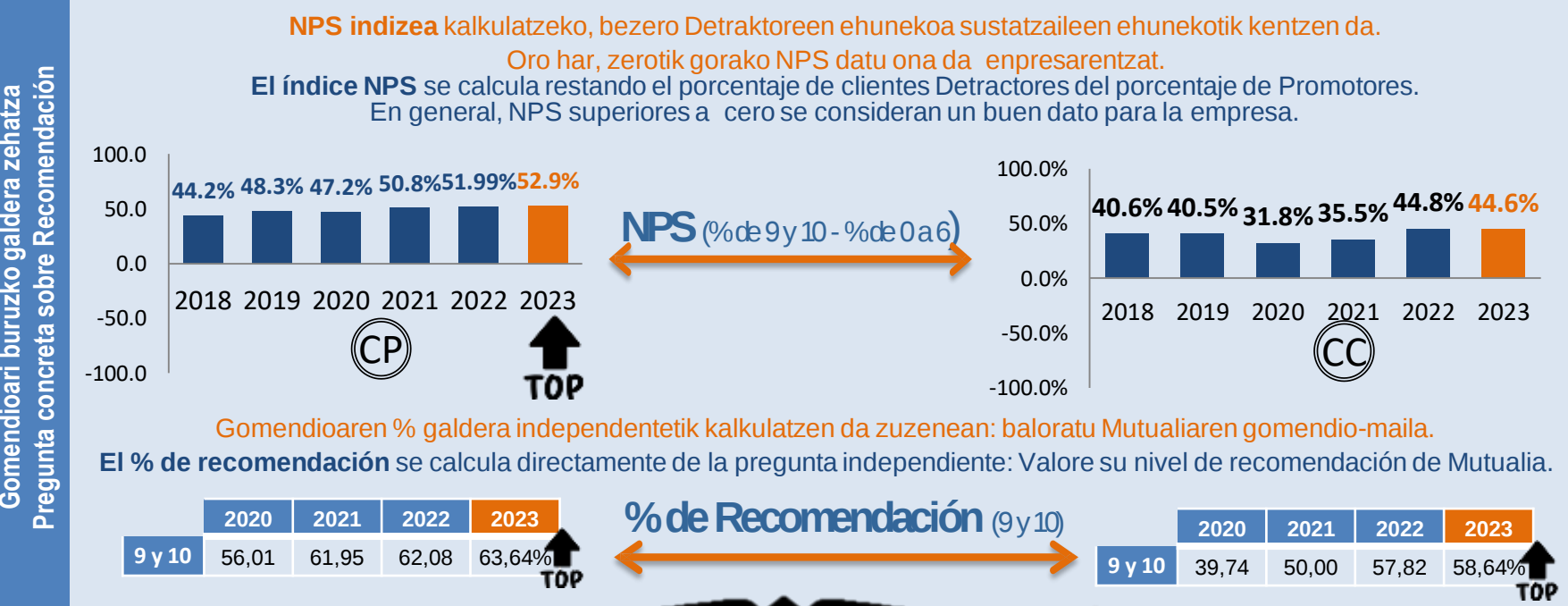
MUTUALIA BIKAIN ARI DA HURBILTZEN BERE
ZERBITZU GUZTIETAN

MUTUALIA SE ACERCA AL SOBRESALIENTE EN
TODOS SUS SERVICIOS

- 2650 (KP) + 254 (KK) inkesta egin ondoren, entitatearen balorazioa bikainera hurbiltzen da, batez beste 8,75eko puntuazioa lortu baitu 10etik Ospitalizazio, Errehabilitazio, Larrialdi eta Kontsultetako osasun-zerbitzuetan.
- Tras realizar 2650 (CP) + 254 (CC) encuestas, la valoración de la entidad se acerca al sobresaliente al obtener una puntuación media de 8,74 sobre 10 en los servicios sanitarios de Hospitalización, Rehabilitación, Urgencias y Consultas (CP y CC)
- Gainera, nabarmentzeko da ospitalizazio-zerbitzuan eta ERHBan lortutako balorazioa, 9,46 eta 8,95, hurrenez hurren.
- Destaca además de manera muy significativa la valoración alcanzada en el servicio de Hospitalización y RHB, con un 9,46 y 8,95 respectivamente.

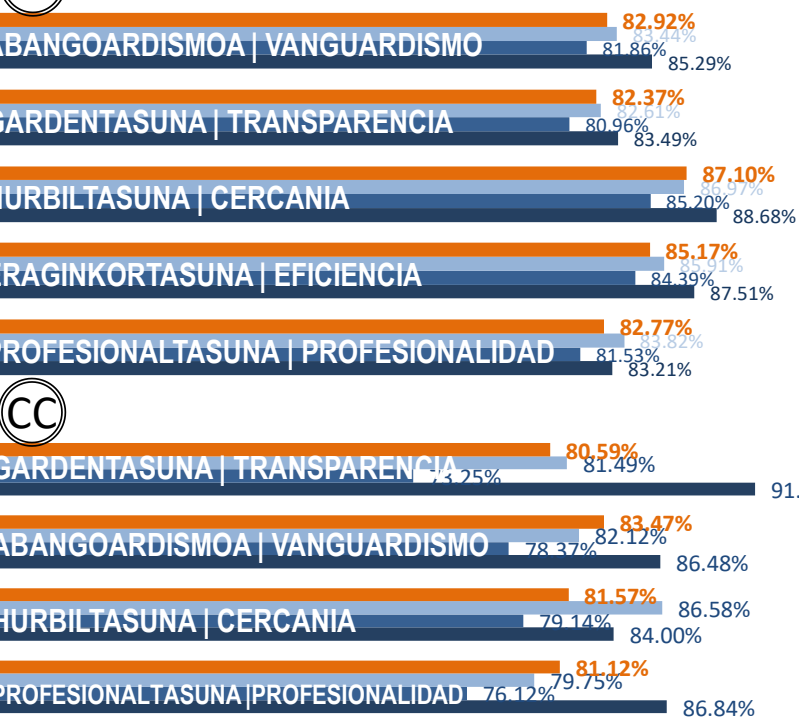
Erabiltzaileek **8,74** ko puntuazioa eman diote Mutaliako zerbitzuekiko gogobetetze-mailari

Las personas usuarias puntúan con **8,74** su grado de satisfacción con los servicios de Mutualia



Balioengatiko gogobetetzea

Satisfacción por valores



Jasotako inkestetatik ondorioztatzen diren iradokizunak, eskerrak eta kexak, bezeroaren defentsa-bulegoaren bitartez izapidetzen ez direnak, anonimoak direlako.

Sugerencias, agradecimientos y quejas que se desprenden de las encuestas recogidas y que no son tramitadas a través de la oficina de defensoría de cliente por ser anónimas.

Sujerentziak | Sugerencias

160

Esker onak | Agradecimientos

1011

Kexak | Quejas

91