



SATISFACCIÓN POR VALORES, UNA NUEVA FORMA DE GESTIONAR

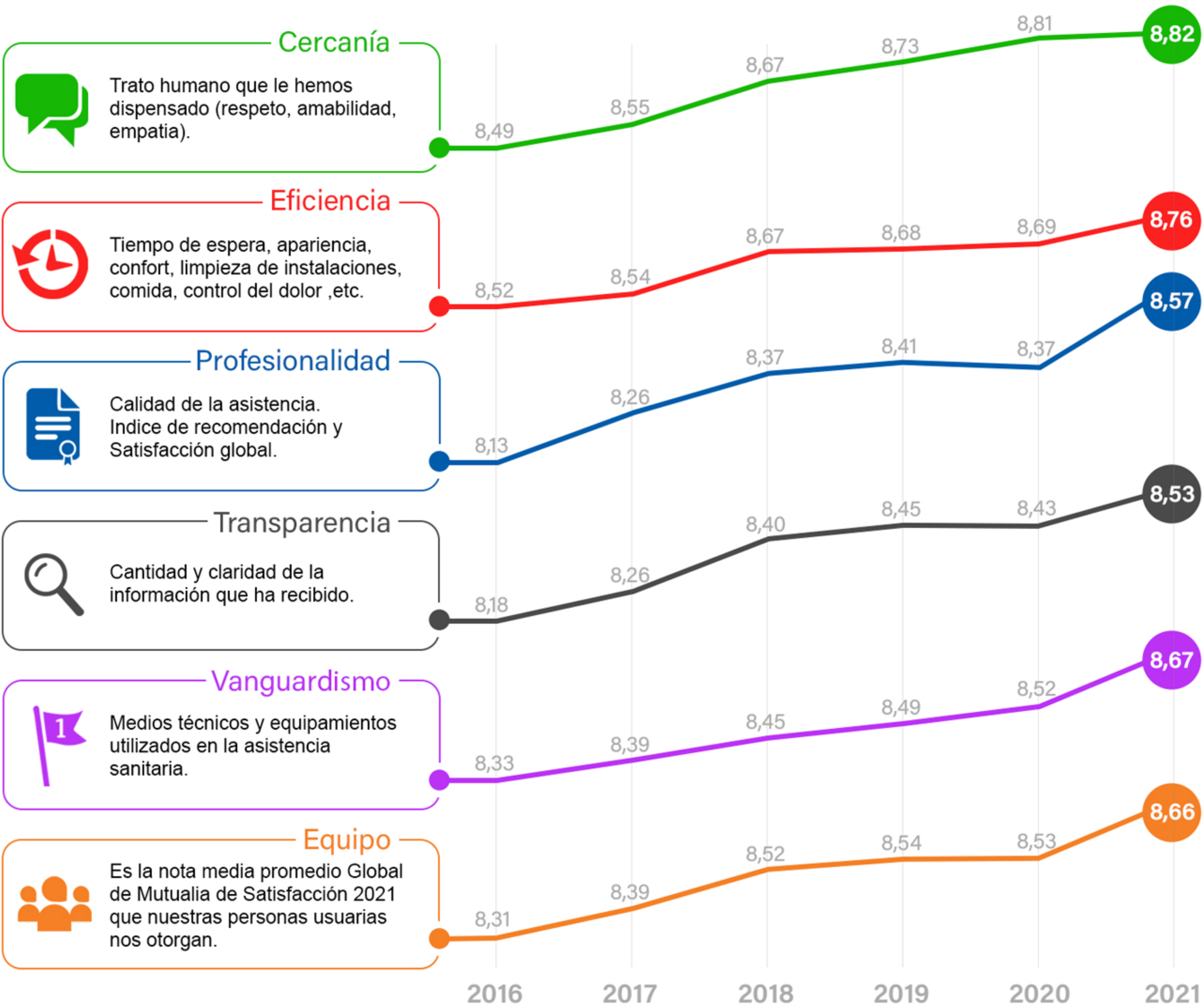
Autores: Gemma Olea (gemma@mutualia.eus), Javier Rodríguez Santurde, Carmen Cabrera, Cristina Marino, Miguel Ulibarrena y Víctor Echenagusia

Justificación

Medimos el grado de satisfacción de las personas usuarias de asistencia sanitaria en los distintos servicios de nuestros 16 centros, desde una perspectiva evolutiva de la satisfacción, según su alineación con los valores que la entidad ha definido como propios: Cercanía, Eficiencia, Profesionalidad, Transparencia, Vanguardismo y Equipo.

Objetivos

Conocer cuál ha sido el grado de satisfacción global y el asociado a cada uno de nuestros valores desde 2016 hasta el año 2021, y si la situación pandémica ha influido en los resultados.



Material y métodos

Las encuestas son realizadas mediante SMS a los números telefónicos de las personas usuarias de los diferentes servicios muestreados: Consultas, Urgencias, Rehabilitación y Hospitalización. En una escala de puntuación del 1 al 10.

Reflejamos los resultados en nota media de satisfacción de cada valor, obtenido de la media de puntuaciones de las preguntas que se asocian a cada valor.

La encuesta tiene 12 bloques de preguntas (3 asignados a cercanía, 2 a eficiencia, 1 a transparencia, 4 a profesionalidad y 2 a vanguardismo).

El valor Equipo no tiene preguntas específicas porque consideramos que no se percibe directamente por el paciente, sino como vehículo de los otros valores. A él le asignamos la nota media de todas las preguntas, por lo que constituye una valoración global.

Resultados y conclusiones

Los resultados muestran una evolución muy positiva a lo largo de los años medidos.

El análisis de las encuestas, desglosada por valores, permite analizar pormenorizadamente aquellos aspectos en los que nuestra organización entiende que debemos ser excelentes. Este tipo de análisis nos ayuda definir un plan de acciones concretas de mejora alineadas a nuestros VALORES.

Podemos concluir que, en la actualidad nuestros pacientes nos siguen valorando de manera satisfactoria. Es el Equipo de Mutuaia, como Valor y como suma del resto de Valores, el que con su esfuerzo coordinado ha contribuido a la obtención de estos resultados.