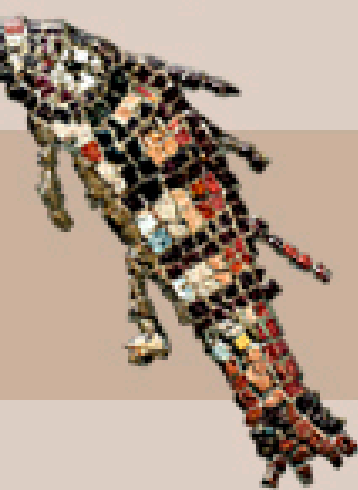




2016 Uso de tablet en encuestas de satisfacción

Autores: Victor Etxenagusia, Veronica Huidobro, Gemma Lopez, Javier Rodriguez



RESULTADOS:

Mayor muestra.
Mayor inmediatez.
Más información.
Menor coste.
Interacción con la persona usuaria.

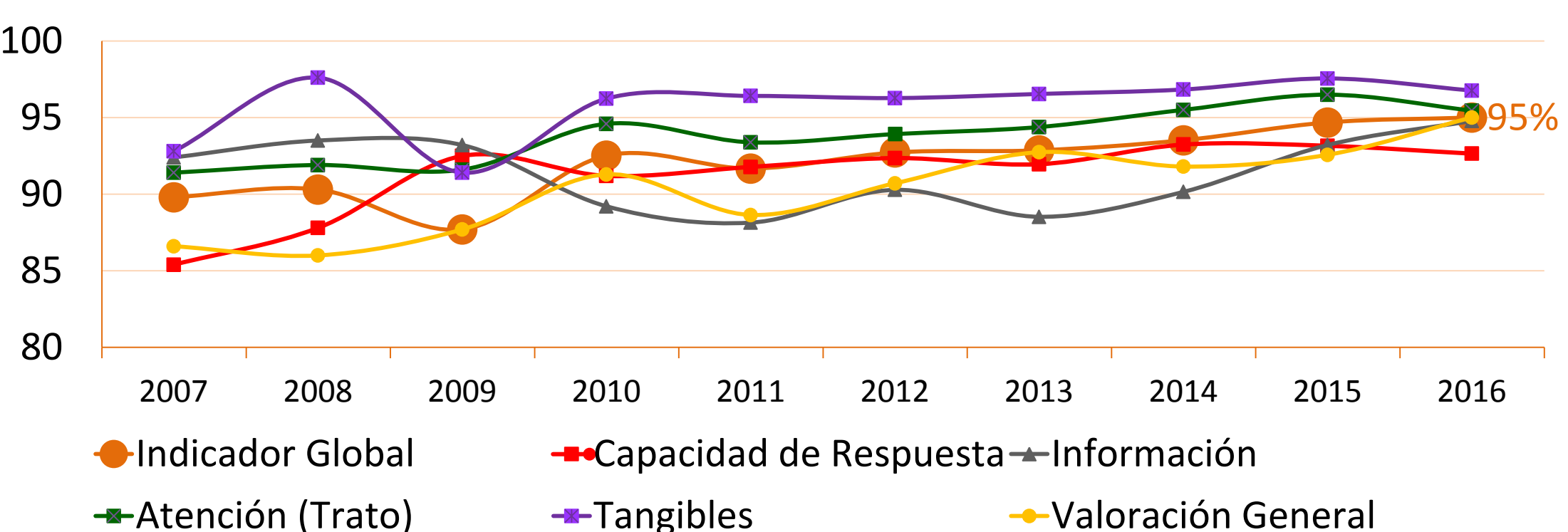
OBJETIVO:

Unificación de las diferentes formas de medir la satisfacción.
Cuestionarios específicos por servicio.
Preguntas comunes por servicio:
Información, trato, tiempo de espera, índice de recomendación, valoración global, ...
Obtener más y mejor información.

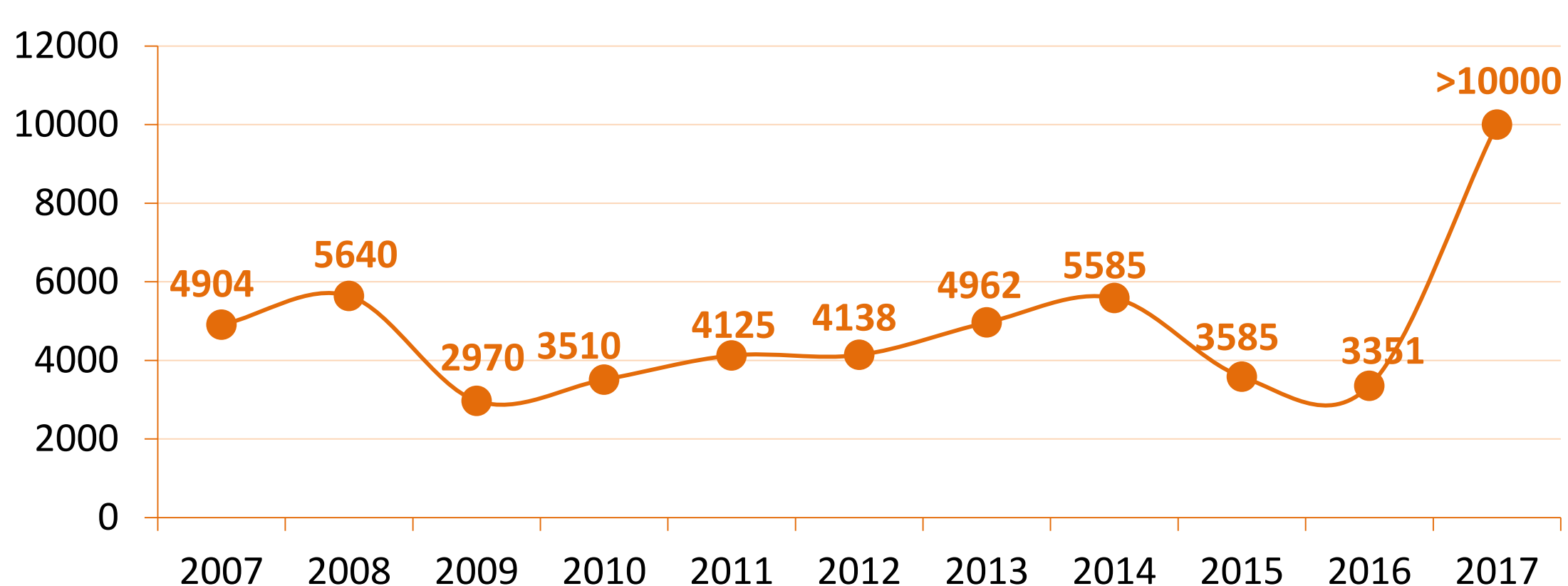


Información y resultados obtenidos en función de 4 servicios diferentes:

- Hospitalización
- Rehabilitación
- Consultas
- Urgencias



Evolución de los resultados



Evolución de la muestra y previsión 2017

CONCLUSIONES

- Se mantiene el % de satisfacción. (95%).
- Aumenta la valoración en general y la información en leve detrimento del tiempo de espera.
- Aumenta el índice de recomendación
- El índice de los que volverían de nuevo coinciden con el % de satisfacción global.
- Somos muy cercanos y muy eficientes. Detectando margen de mejora en la asistencia recibida y calidad asistencial.
- Las cuestiones peor valoradas coinciden con las variables, que están consideradas como menos importantes.
- Se han recogido 1206 comentarios de sugerencias, agradecimientos, y aspectos de mejora.

Descárgate nuestro cartel



www.mutualia.es