



10 años buscando la Satisfacción del Cliente

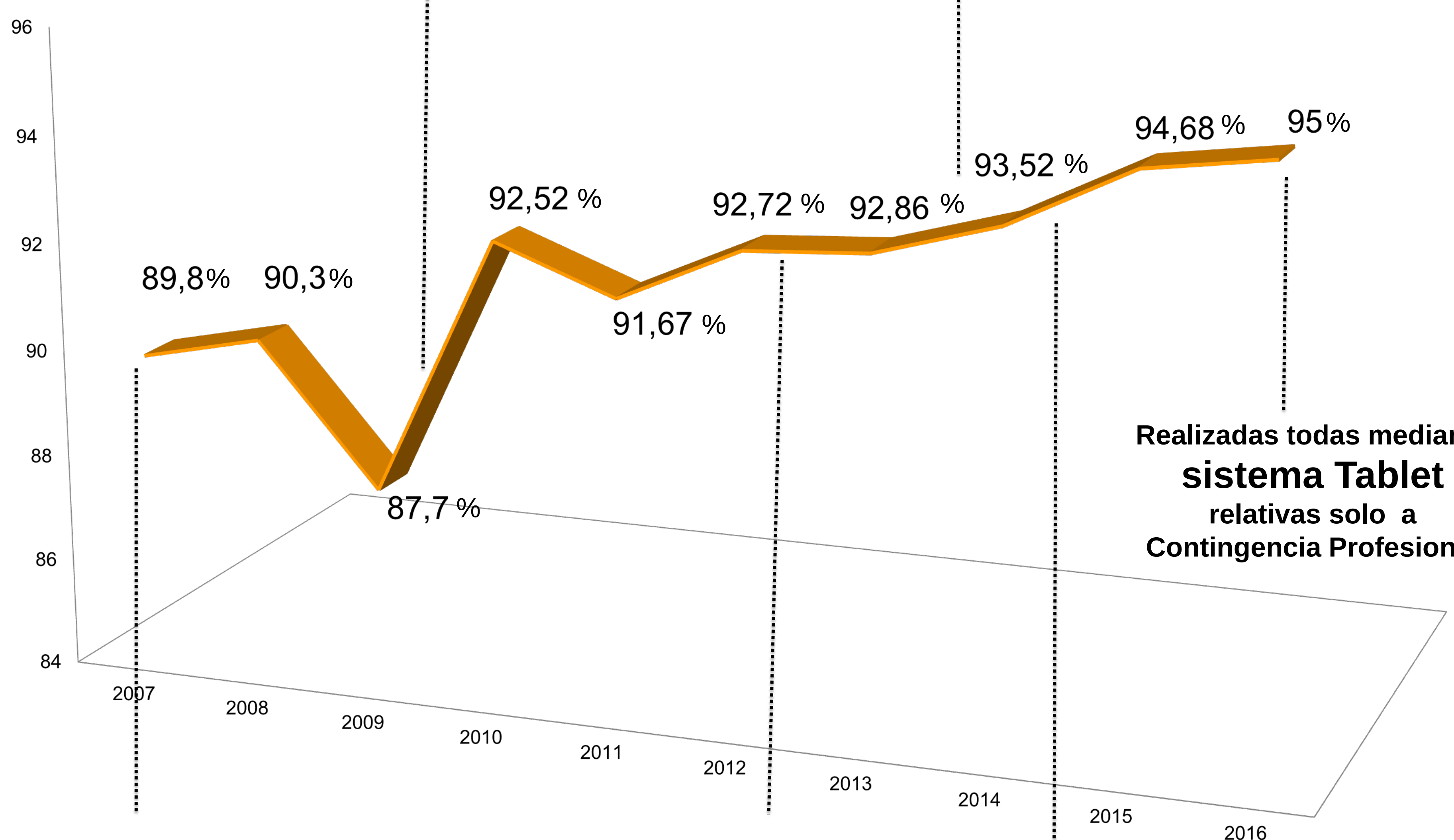
Autores: Victor Etxenagusia, Miren Fernandez, Veronica Huidobro, Javier Rodriguez

Cuestionario de 5 preguntas,
consensuada con las mutuas de
Corporación mutua:

- Capacidad de respuesta
- Información
- Trato
- Tangibles
- Valoración general.

Modificación de las
encuestas telefónicas.

Se mantienen las encuestas
de formato papel en
Hospitalización y RHB que se
siguen sumando a las
telefónicas.



Realizadas todas mediante
sistema Tablet
relativas solo a
Contingencia Profesional

Encuestas telefónicas con
cuestionario de 32 preguntas
donde se obtenían resultados
detallados, y globales de los
diferentes servicios

Incorporación de
encuestas en formato
papel en Hospitalización y
RHB, que se suman a las
encuestas telefónicas.

Incorporación de
nuevas encuestas en
formato papel. No se
incluyen las encuestas
de CC

95% Indicador Global de Mutualia en % de Satisfacción 2016.*

*Datos extraídos de las encuestas de satisfacción de usuarios de asistencia sanitaria 2016

Tiempo de espera, Información médica, Trato recibido, Instalaciones, Medios técnicos y Satisfacción general,
en función de una población entrevistada de 2290 usuarios de Contingencia Profesional

Obtenemos Información a tiempo real: + eficientes + vanguardistas + profesionales

