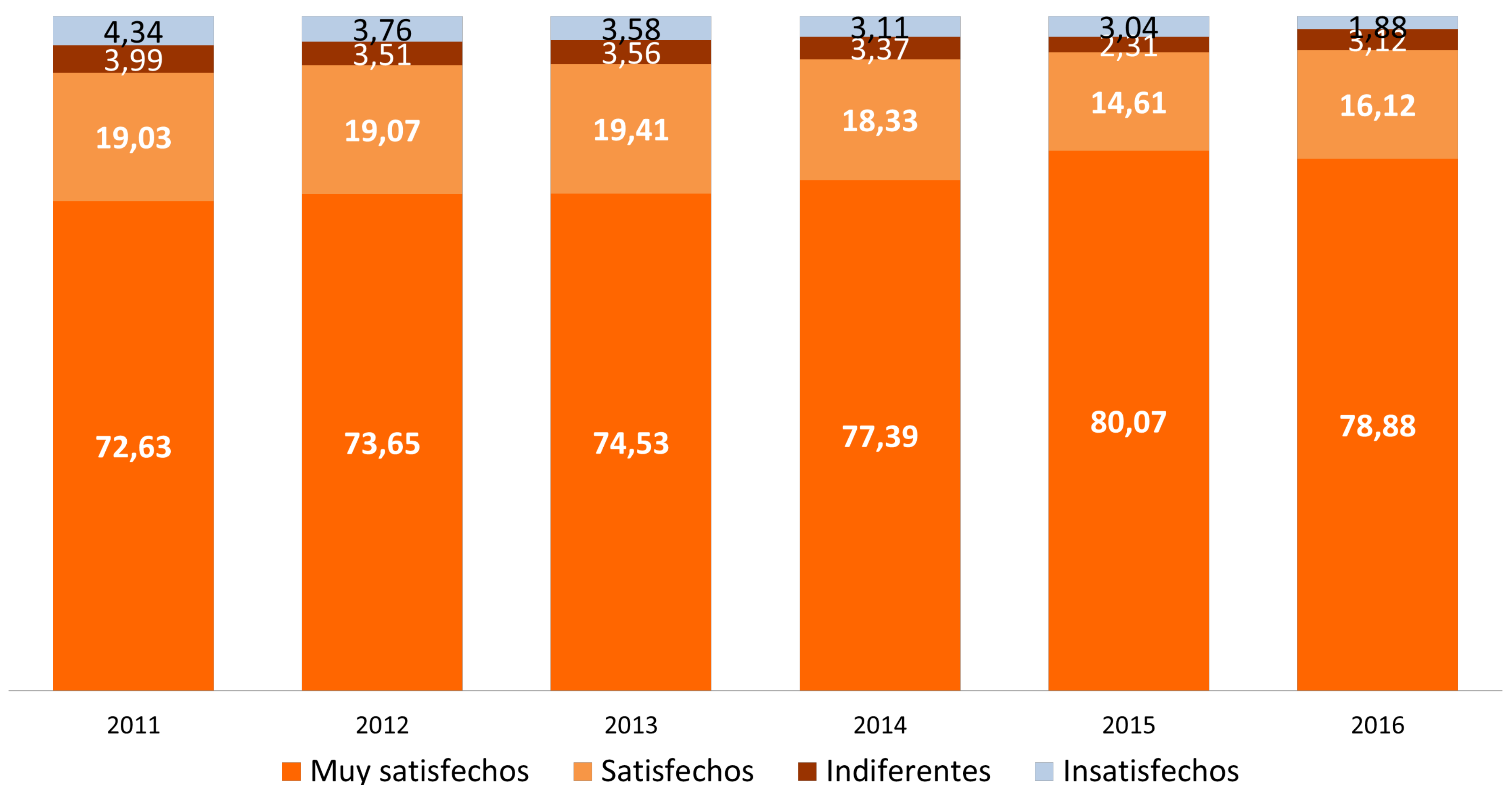


En Mutualia tenemos una inquietud en la valoración de la satisfacción que va más allá de un dato a nivel global. Históricamente considerábamos personas satisfechas en el Área Sanitaria cuando valoraban a partir de una puntuación de 6, indiferentes con un 5 e insatisfechas con un valor inferior a 5.

Como consecuencia de esta inquietud desde el año 2011, segmentamos el dato de la satisfacción de las personas de la siguiente manera:

MUY SATISFECHOS	8, 9 y 10
SATISFECHOS	6 y 7
INDIFERENTES	5
INSATISFECHOS	1, 2, 3 y 4



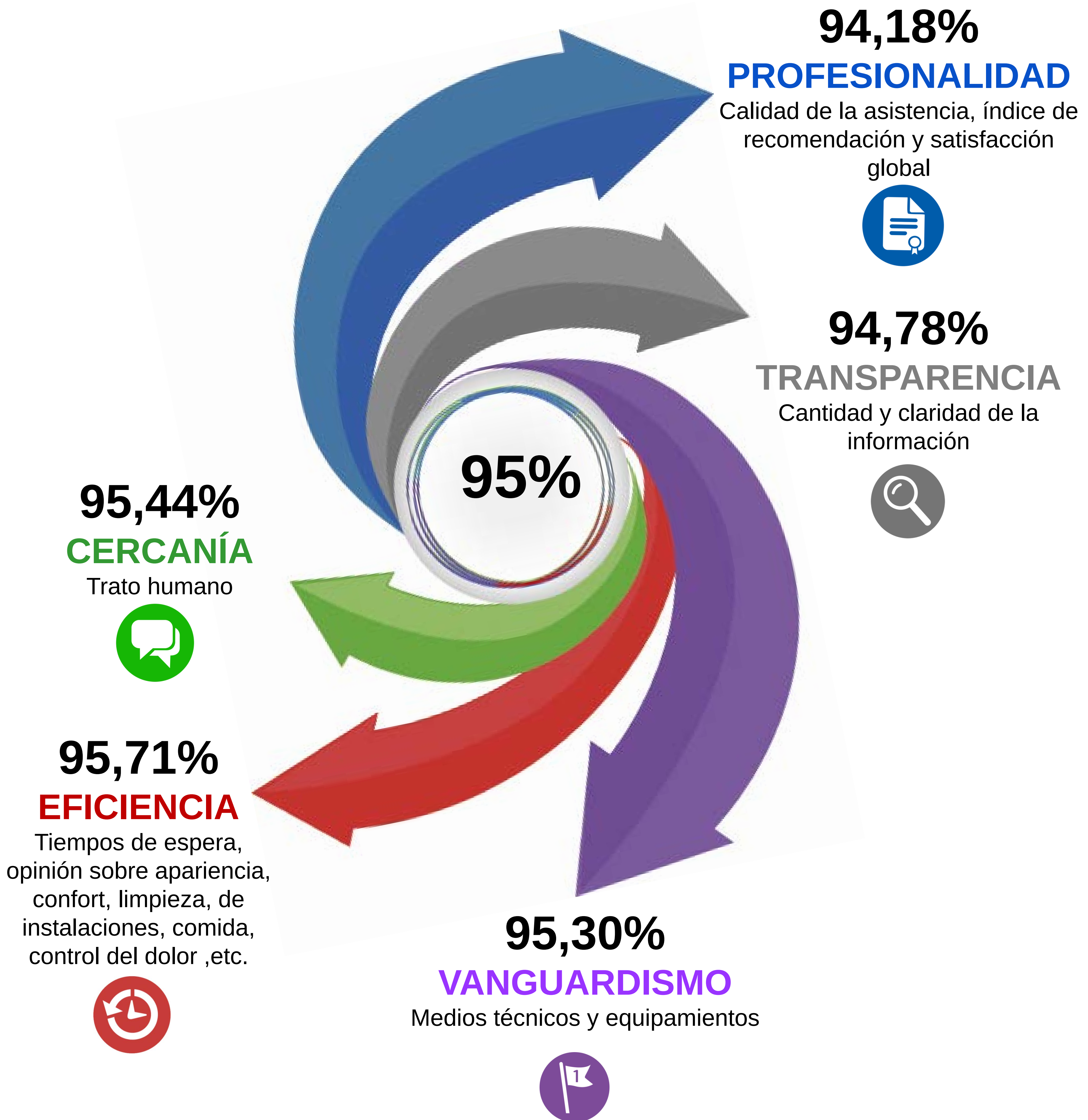
95% Indicador Global de Mutualia en % de Satisfacción 2016.*

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

El 80% de las personas usuarias de Mutualia nos puntúa con un 8, un 9 y un 10

Mutualia tiene establecido en su Plan Estratégico la gestión por Valores, con el objetivo de que nuestros clientes nos reconozcan y diferencien en ellos. Estos Valores son: **PROFESIONALIDAD**, **CERCANÍA**, **TRANSPARENCIA**, **EFICIENCIA**, **VANGUARDISMO** y **EQUIPO**.

Uno de los objetivos es detectar el grado de cumplimiento de dichos valores respecto a la atención de la asistencia sanitaria en los diferentes servicios de Mutualia.



El % de Satisfacción por Valores es coincidente con el Indicador Global de Mutualia en % de Satisfacción 2016.*

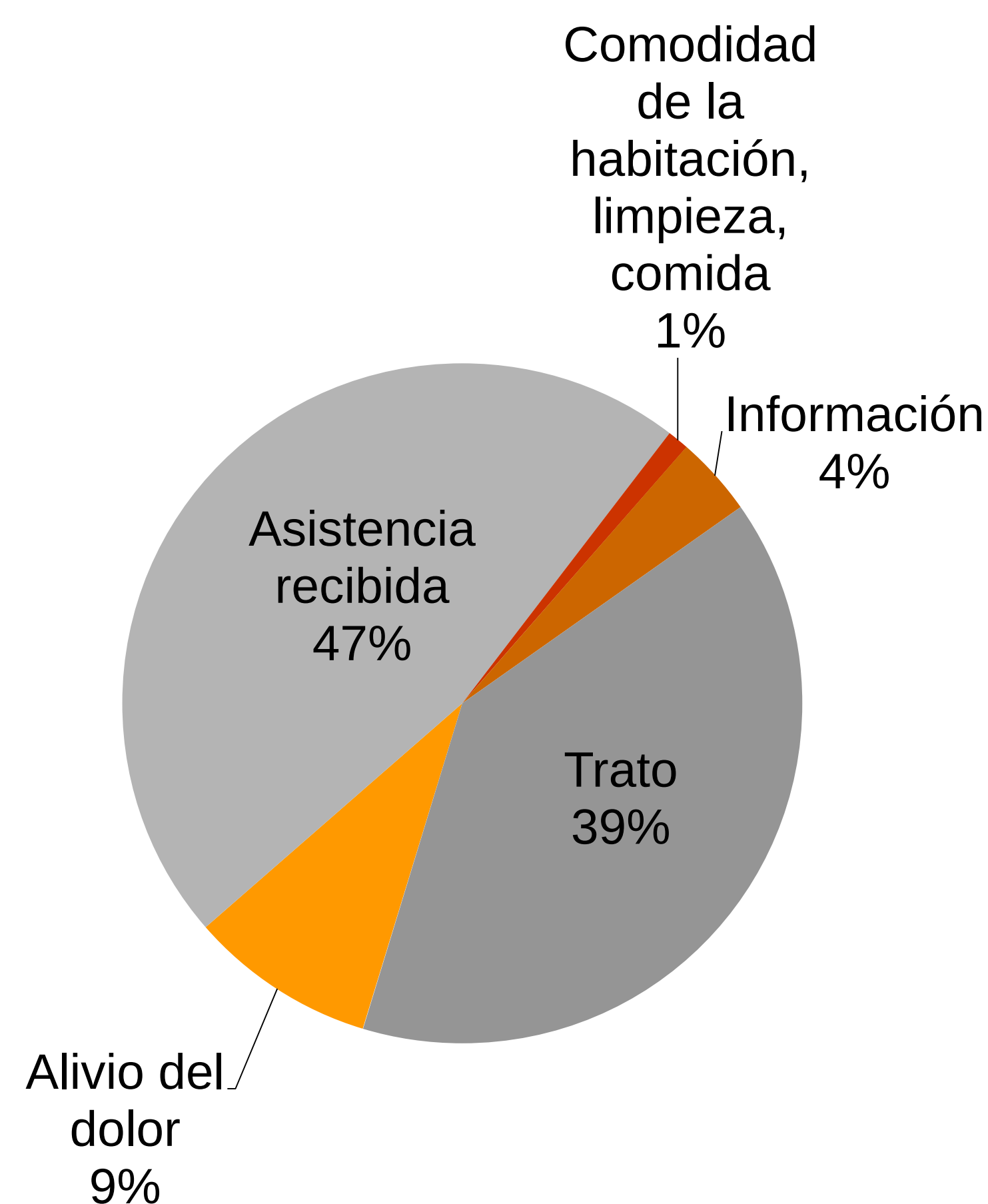
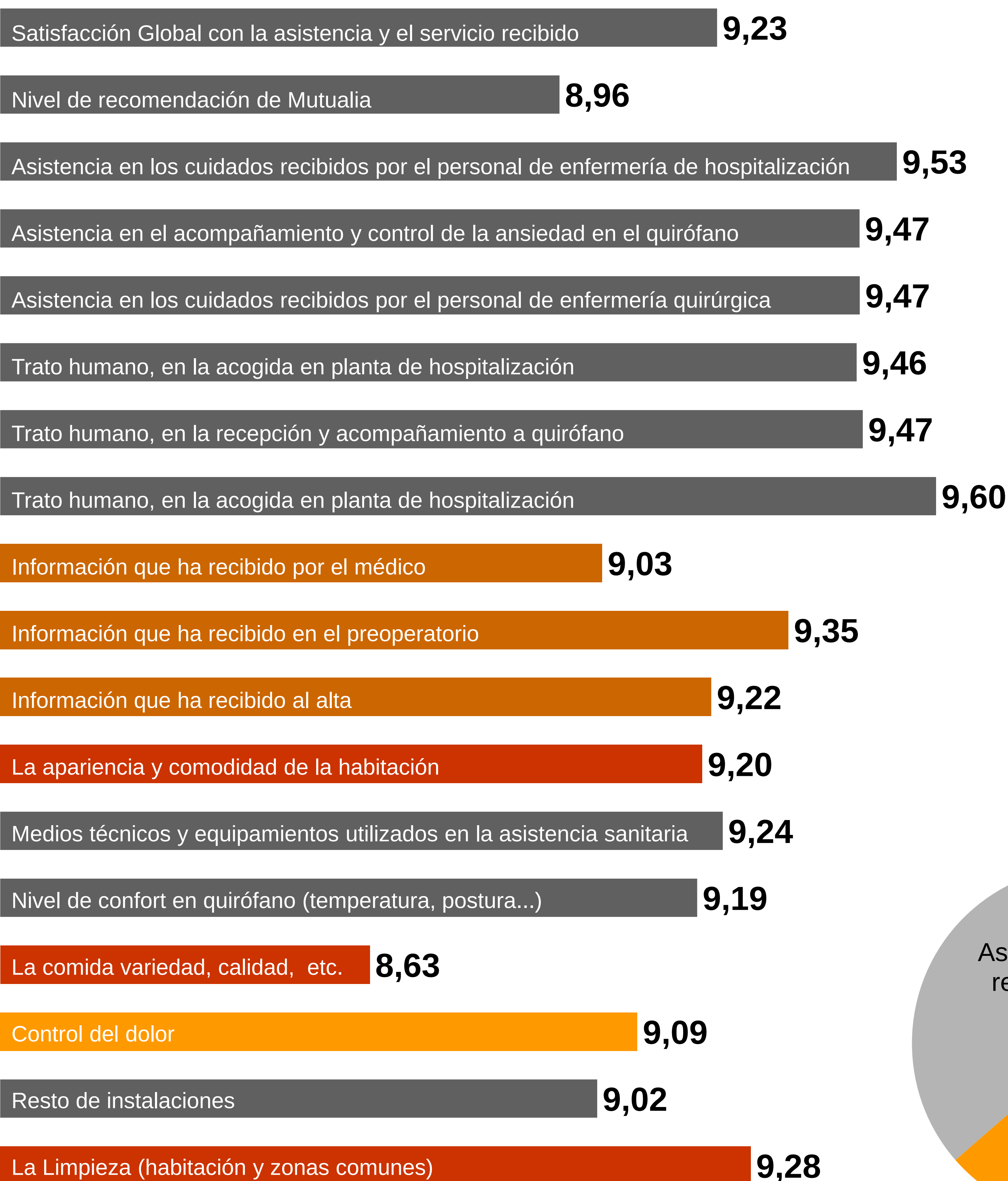
*Datos extraídos de las encuestas de satisfacción de usuarios de asistencia sanitaria 2016
Siendo mayor el numero de preguntas realizadas en cuanto al cumplimiento de los Valores de Mutualia



¿CONOCEMOS LO QUE REALMENTE IMPORTA A LOS PACIENTES EN HOSPITALIZACIÓN?

Autores:

Victor Etxenagusia, Nagore Etxabe, Javier Rodriguez



En Mutuaia no solo queremos conocer la satisfacción de las personas trabajadoras que acuden a nuestro servicio de HOSPITALIZACIÓN, también deseamos saber cuáles son las cuestiones y variables que realmente más les preocupa y les interesa, con intención de adaptar nuestras propuestas de mejora a dichas variables.

Aspecto que considere el más importante de la atención recibida durante su proceso asistencial

Resultados HOSPITALIZACIÓN MUTUALIA 2016*

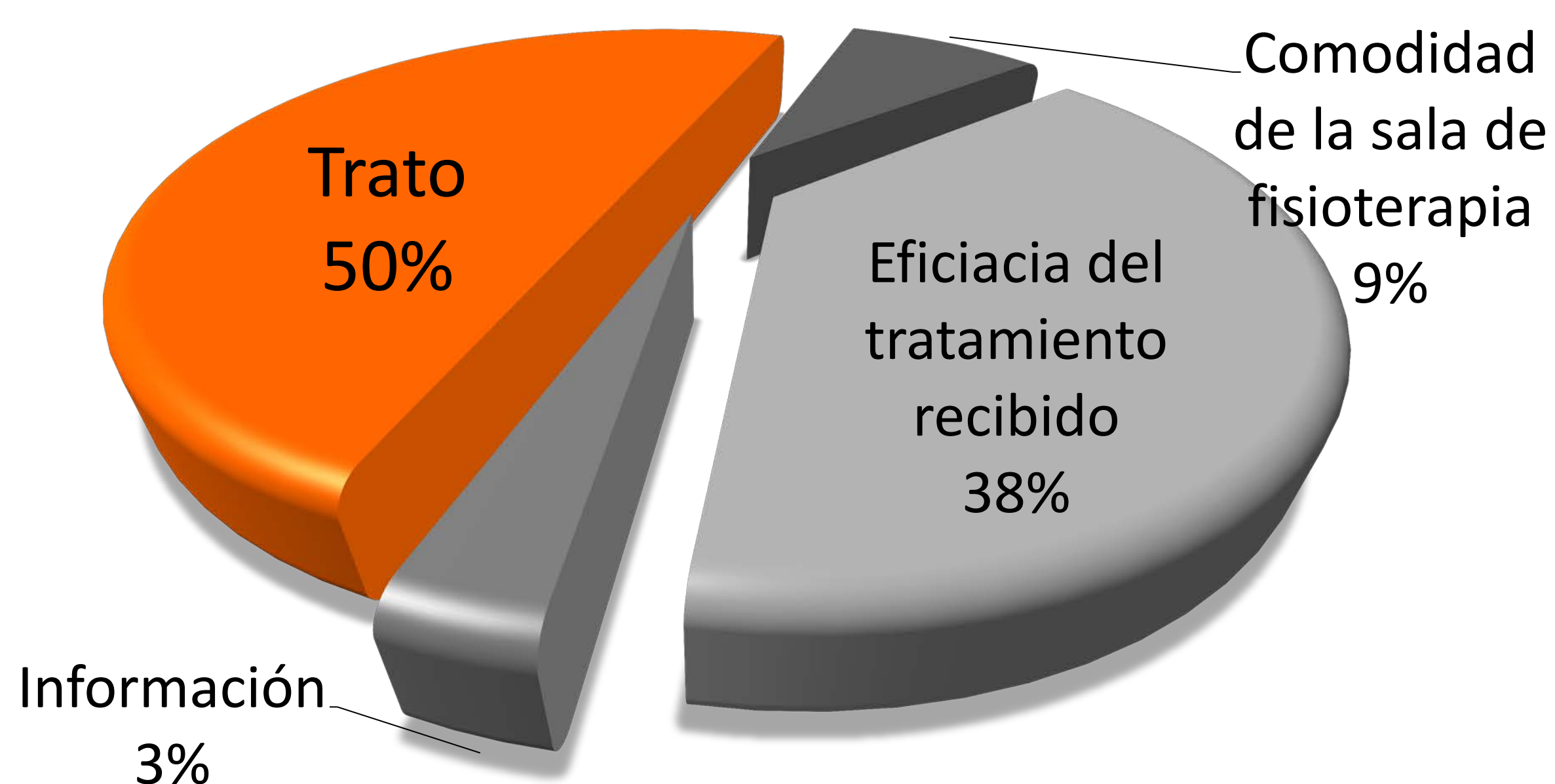
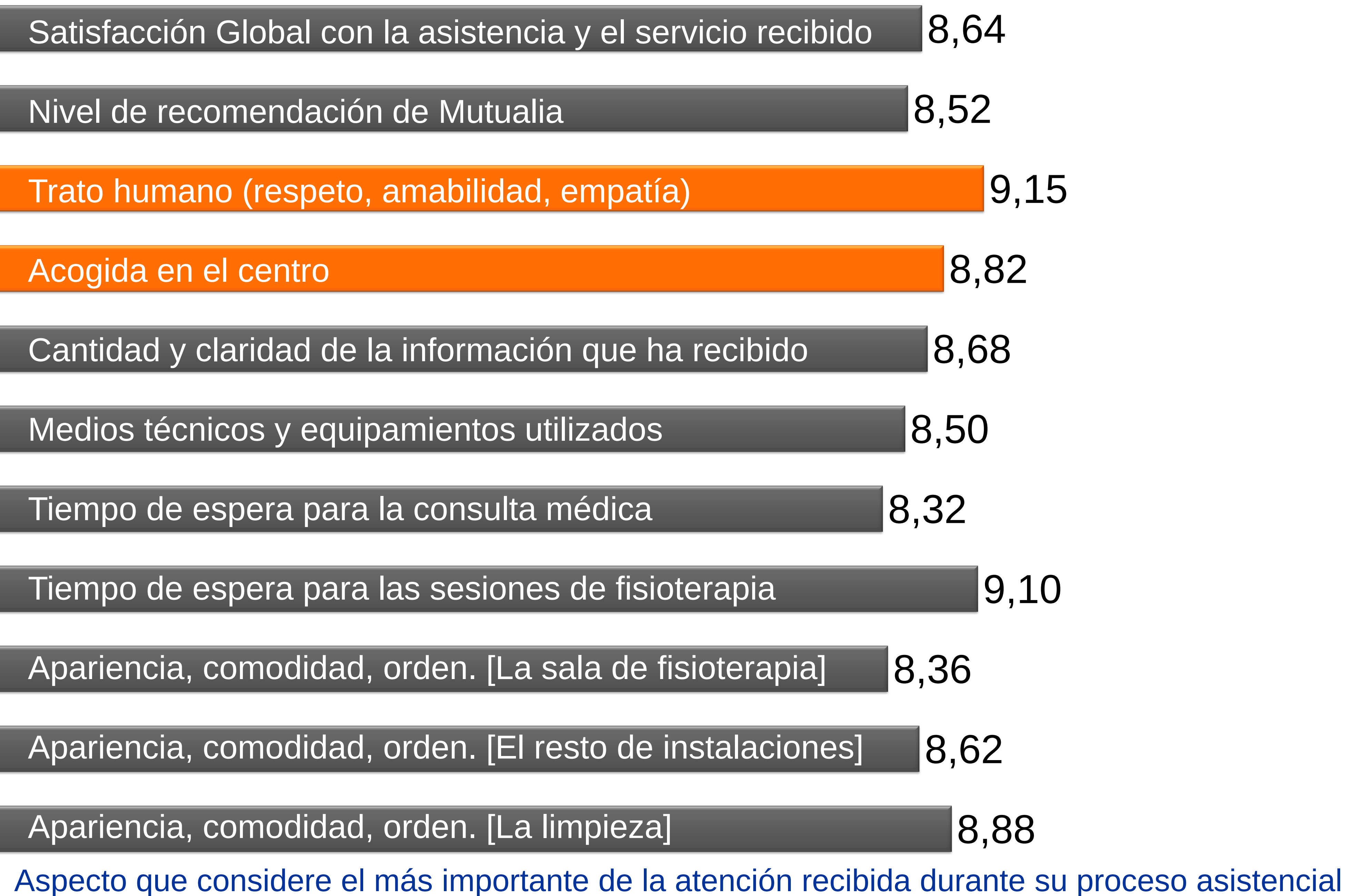
*Datos extraídos de las encuestas de satisfacción de usuarios de asistencia sanitaria 2016

Las cuestiones peor valoradas coinciden con las variables que están consideradas como menos importantes, al contrario de la mejor valoradas: Asistencia recibida y Trato

¿CONOCEMOS LO QUE REALMENTE IMPORTA A LOS PACIENTES EN REHABILITACIÓN?

Autores: Victor Etxenagusia, Jose Manuel Ibañez, Javier Rodriguez

En Mutualia no solo queremos conocer la satisfacción de las personas trabajadoras que acuden a nuestro servicio de REHABILITACIÓN, también deseamos saber cuáles son las cuestiones y variables que realmente más les preocupa y les interesa, con intención de adaptar nuestras propuestas de mejora a dichas variables.



Resultados REHABILITACIÓN MUTUALIA 2016*

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

El trato es la variable que la persona usuaria considera más importante, siendo a su vez el ítem mejor valorado

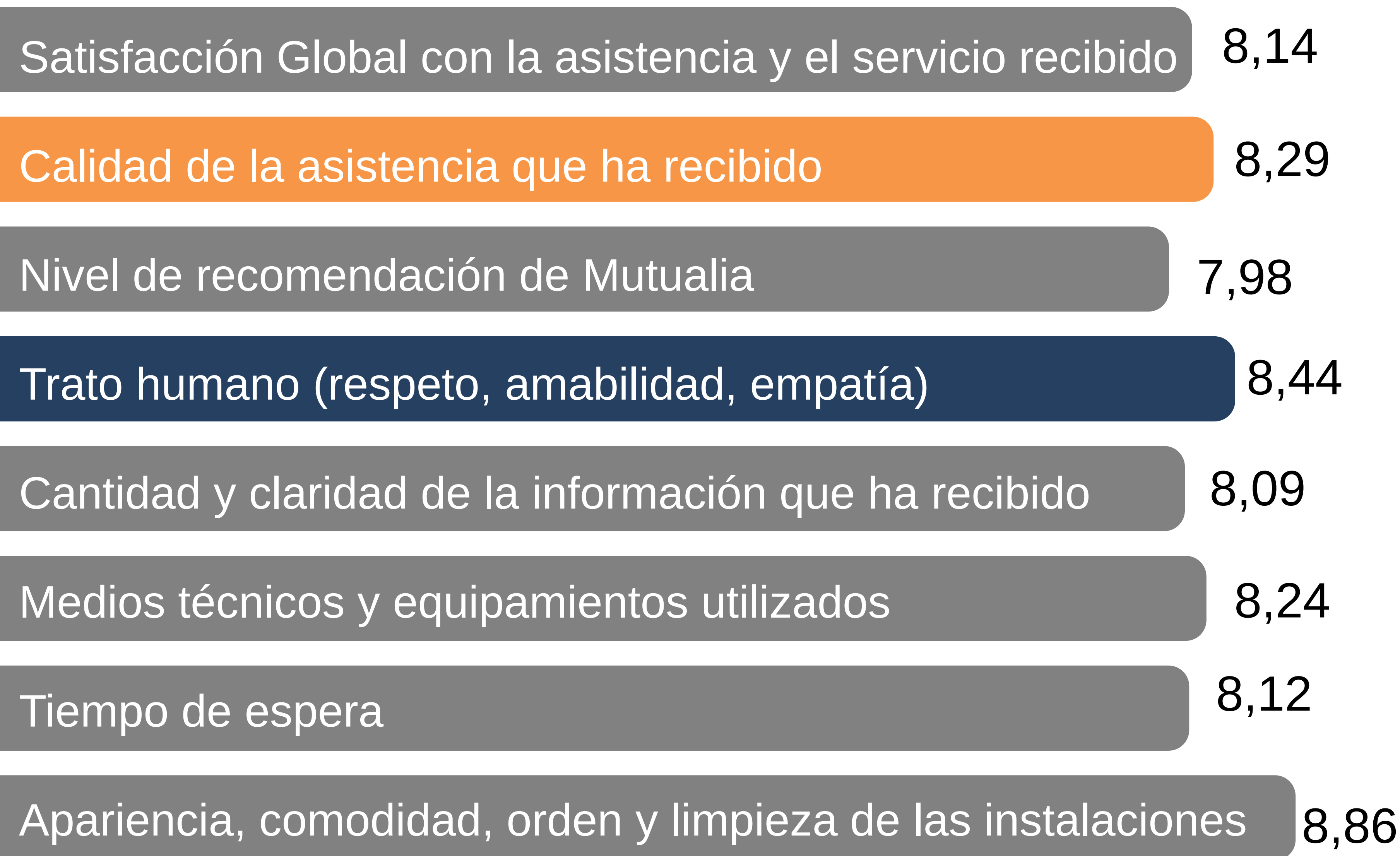


¿CONOCEMOS LO QUE REALMENTE IMPORTA A LOS PACIENTES EN URGENCIAS Y CONSULTAS?

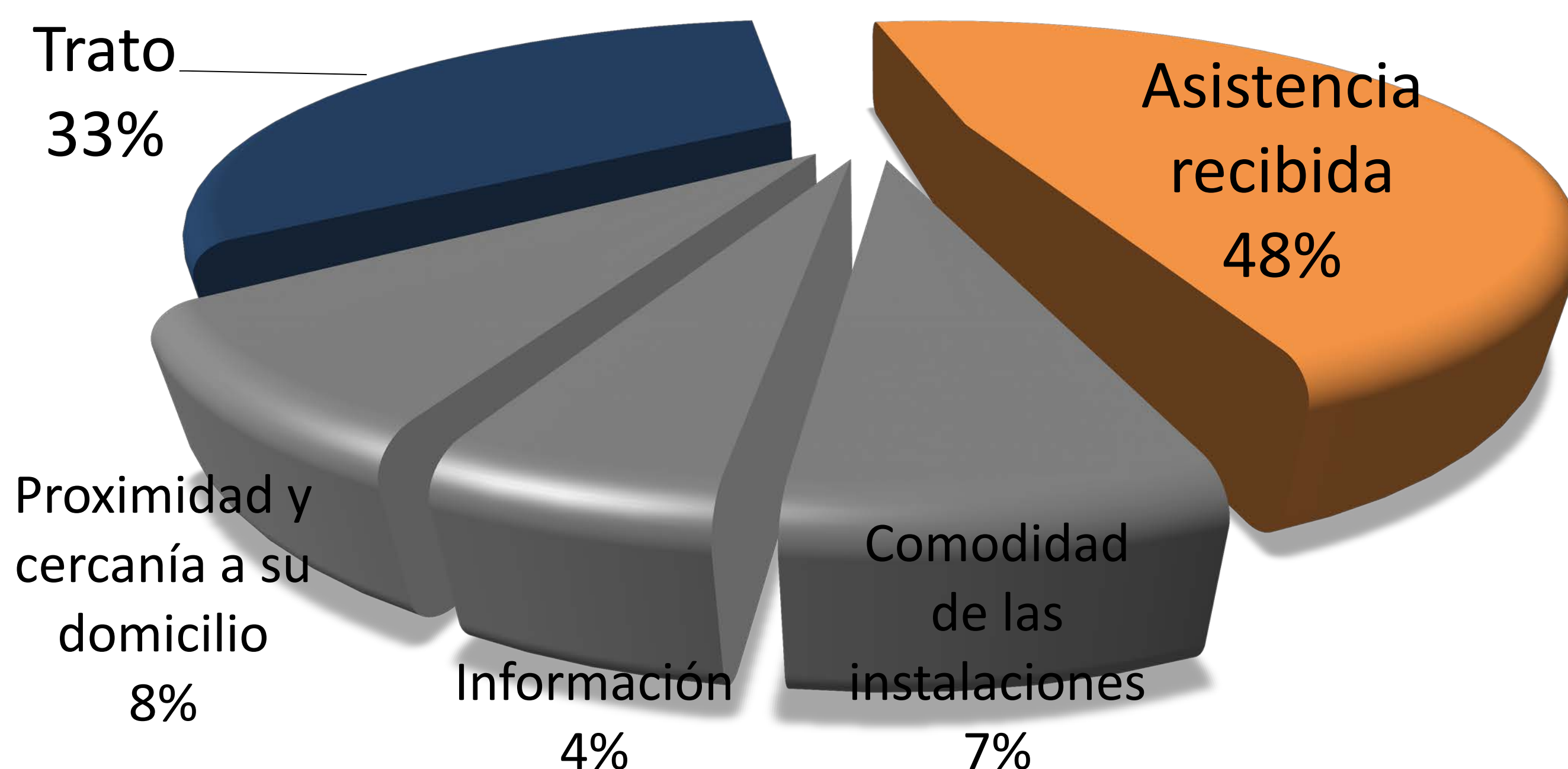
Autores:

Victor Etxenagusia, Ramón Garate, Javier Rodriguez

En Mutualia no solo queremos conocer la satisfacción de las personas trabajadoras que acuden a nuestros servicios de URGENCIAS y CONSULTAS, también deseamos saber cuáles son las cuestiones y variables que realmente más les preocupa y les interesa, con intención de adaptar nuestras propuestas de mejora a dichas variables



Aspecto que considere el más importante de la atención recibida durante su proceso asistencial



Resultados Urgencias y Consultas MUTUALIA 2016*

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

Calidad de la asistencia recibida y trato humano son los ítems considerados más importantes en los servicios de Urgencias y Consultas