

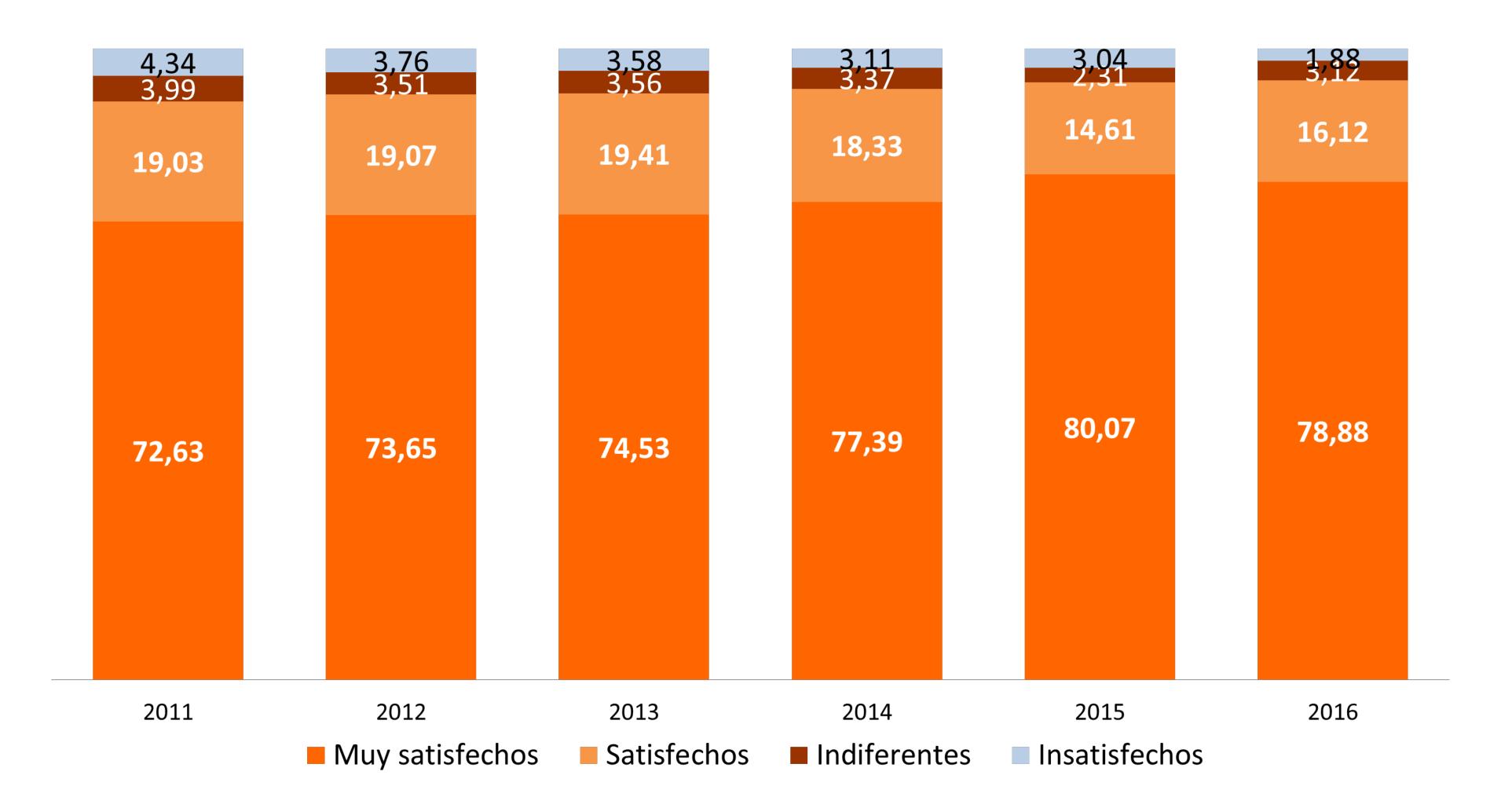
# No es lo mismo estar Satisfecho, que Muy Satisfecho

Autores: Victor Etxenagusia, Miguel Ulibarrena, Javier Rodriguez

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































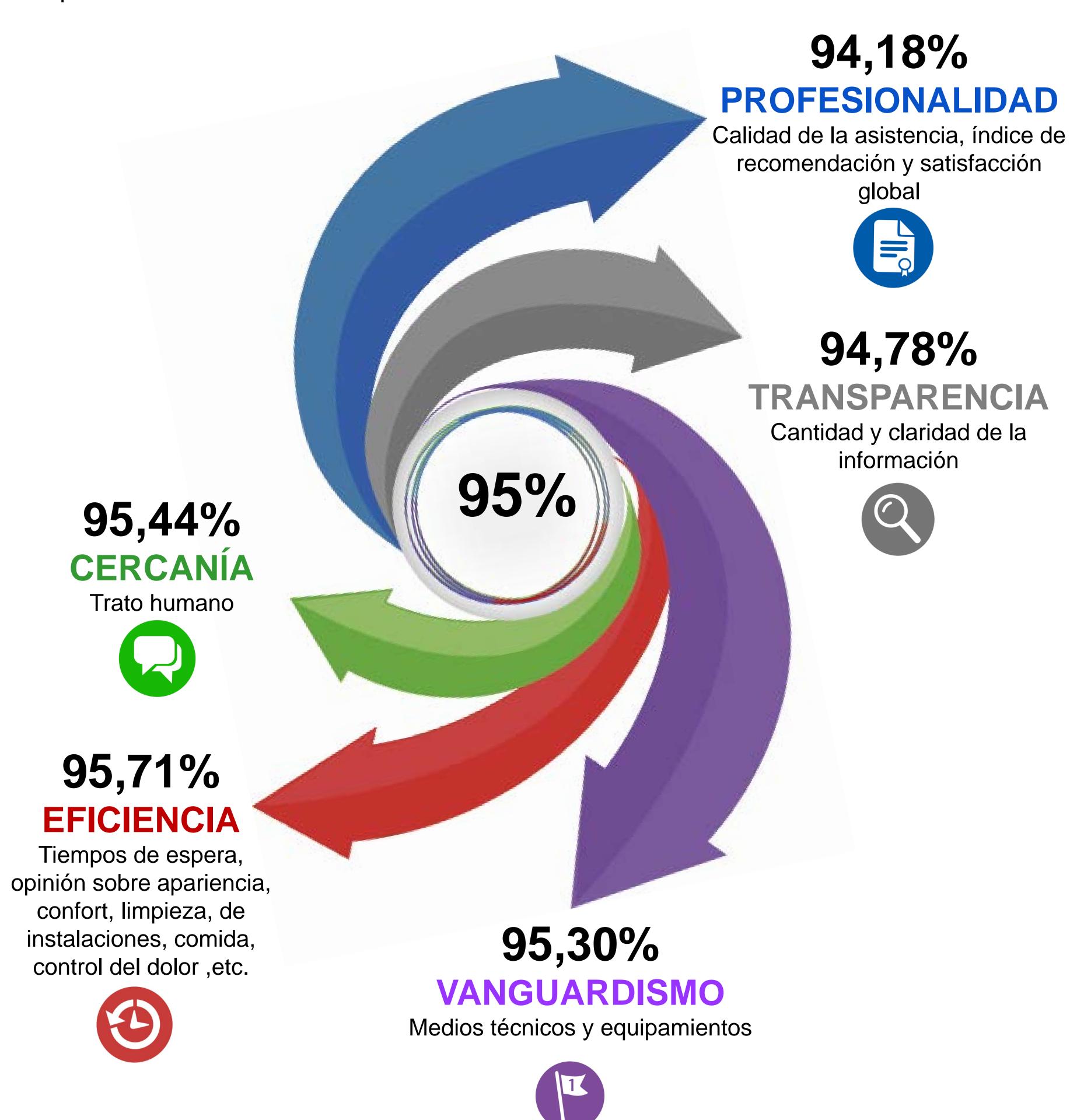


# Satisfacción por Valores Una nueva forma de gestionar

Autores: Victor Etxenagusia, Leire Sainz de Vicuña, Javier Rodriguez

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 PROFESIONALIDAD, CERCANIA, TRANSPARENCIA, EFICIENCIA, son: VANGURDISMO 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

Satisfacción Global con la asistencia y el servicio recibido	9,23		
Nivel de recomendación de Mutualia	3,96		
Asistencia en los cuidados recibidos por el personal de en	nfermería de hospitalización	,53	
Asistencia en el acompañamiento y control de la ansiedad	d en el quirófano 9,47	7	
Asistencia en los cuidados recibidos por el personal de en	nfermería quirúrgica 9,47	7	
Trato humano, en la acogida en planta de hospitalización	9,46		
Trato humano, en la recepción y acompañamiento a quiró	fano 9,47	7	
Trato humano, en la acogida en planta de hospitalización		9,60	
Información que ha recibido por el médico	9,03		
Información que ha recibido en el preoperatorio	9,35		
Información que ha recibido al alta	9,22		Comodidad de la
La apariencia y comodidad de la habitación	9,20		habitación, limpieza, comida 1%
Medios técnicos y equipamientos utilizados en la asistenci	ia sanitaria 9,24		
Nivel de confort en quirófano (temperatura, postura)	9,19		Información 4%
La comida variedad, calidad, etc. 8,63		Asistencia recibida	
Control del dolor	9,09	47%	
Resto de instalaciones	9,02		rato 39%
La Limpieza (habitación y zonas comunes)	9,28		

En Mutualia no solo queremos conocer 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

Alivio del

dolor

9%

#### 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.

Satisfacción Global con la asistencia y el servicio recibido 8,64

Nivel de recomendación de Mutualia 8,52

Trato humano (respeto, amabilidad, empatía) 9,15

Acogida en el centro 8,82

Cantidad y claridad de la información que ha recibido 8,68

Medios técnicos y equipamientos utilizados 8,50

Tiempo de espera para la consulta médica 8,32

Tiempo de espera para las sesiones de fisioterapia 9,10

Apariencia, comodidad, orden. [La sala de fisioterapia] 8,36

Apariencia, comodidad, orden. [El resto de instalaciones] 8,62

Apariencia, comodidad, orden. [La limpieza] 8,88

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



## 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?

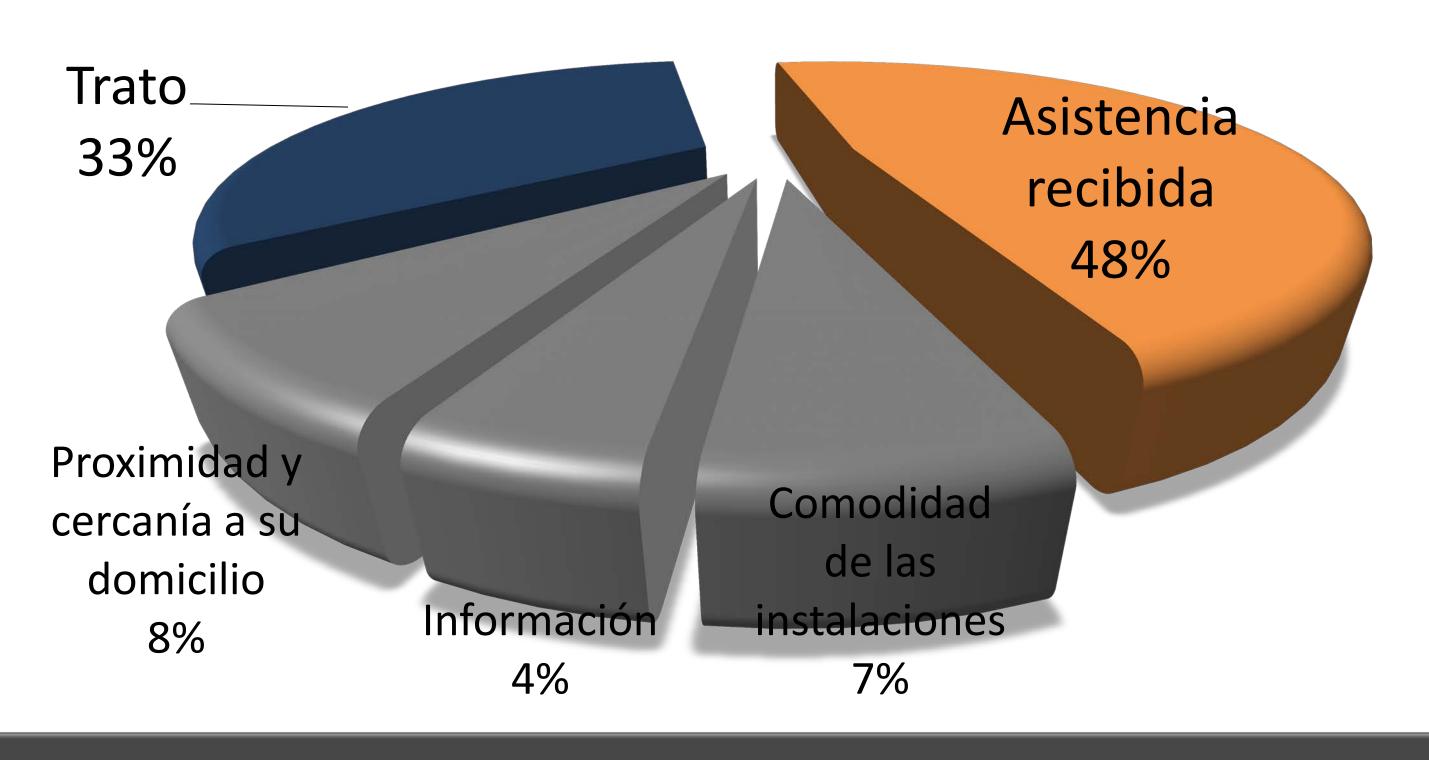
#### **Autores:**

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

Satisfacción Global con la asistencia y el servicio recibido	8,14
Calidad de la asistencia que ha recibido	8,29
Nivel de recomendación de Mutualia	7,98
Trato humano (respeto, amabilidad, empatía)	8,44
Cantidad y claridad de la información que ha recibido	8,09
Medios técnicos y equipamientos utilizados	8,24
Tiempo de espera	8,12
Apariencia, comodidad, orden y limpieza de las instalacion	es 8,86

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