

Medición satisfacción Paciente 2024

En Mutua Universal medir la **satisfacción de los pacientes y usuarios** es uno de los ejes principales para asegurar la calidad de nuestros servicios, junto a la **gestión diaria de las quejas, las reclamaciones y los agradecimientos**. La evaluación se realiza mediante una **encuesta telefónica de carácter bienal**, representativa a nivel de centro .

Resultados de la encuesta realizada (de marzo a mayo 2024)

8,05^(*)

Grado de satisfacción con la prestación del servicio 2024

() Con 4.315 Pacientes encuestados
los resultados son estadísticamente representativos.*

- Aumenta un **0,3** el nivel de satisfacción con una **mejora generalizada en todos los servicios prestados**
- Altos niveles de satisfacción en ambas contingencias:
Contingencia laboral (**8,06**) y Contingencia común (**8,00**)

Encuesta Paciente-Usuario 2022:
Satisfacción Global **7,75**

+ 0,3

