

Los pacientes de Egarsat, satisfechos con el servicio asistencial que reciben de su mutua

- El último estudio de satisfacción de la entidad muestra una valoración general con el servicio del 7,95 sobre 10, ligeramente mejor que el 7,84 del anterior
- Las instalaciones reciben un 8,97, la calidad de la atención un 8,44 y las áreas más valoradas son psicología (9,50), fisioterapia (9,06) y traumatología (9,00)

Los resultados de la última encuesta de satisfacción realizada por Egarsat a sus pacientes para conocer su grado de satisfacción en relación con el servicio ofrecido en los centros asistenciales de la entidad ofrecen datos positivos. Preguntados acerca de cómo valoran la atención que reciben de la mutua, los usuarios han puntuado su satisfacción global con un 7,95 sobre 10, un notable alto, dato que mejora ligeramente el 7,84 que recibió en el anterior estudio, realizado en 2012.

En las áreas de servicio de la mutua, destacan la excelente valoración que otorgan a los servicios de traumatología (9,00), fisioterapia (9,06) y psicología (9,50), además de la visita inicial o de urgencia recibida, que puntúan con un 8,43 sobre 10. También obtienen una elevada puntuación las propias instalaciones sanitarias, que alcanzan el 8,97. La percepción de la calidad de la atención sanitaria es otro aspecto muy valorado por los usuarios, que le otorgan un 8,44.

Egarsat realiza encuestas de satisfacción a pacientes, mutualistas y colaboradores para conocer su opinión sobre los servicios prestados y garantizar de este modo que se encuentren permanentemente alineados con las expectativas y necesidades de sus usuarios. El estudio se ha realizado a pacientes de los distintos centros asistenciales de la entidad y ha evaluado los servicios de urgencias, traumatología, fisioterapia, rehabilitación, psicología e enfermería, así como las propias instalaciones.

La implicación de la entidad en la calidad asistencial es uno de sus pilares de gestión. Por este motivo, con el objetivo de reforzar y ampliar el servicio ofrecido a sus mutualistas, Egarsat integró, hace unos meses, un nuevo centro sanitario en Barcelona, la Clínica Sant Honorat.

Por otro lado, el esfuerzo que realiza Egarsat por alcanzar la mejora continua le ha conllevado la obtención de certificados de calidad en sistemas de gestión ISO 9001, en vigor desde hace más de quince años, así como del sello de excelencia EFQM +500.

El estudio se ha llevado a cabo mediante 500 encuestas telefónicas a pacientes de la mutua, con un margen de error global del +/-4,38% (según un universo >100.000), por un nivel de confianza del 95% y en el supuesto de máxima indeterminación (K=2 P=Q=50%).