

## FREMAP presenta los resultados de encuestas correspondientes al año 2022

29 de mayo 2023



El sistema de encuestas a clientes de FREMAP tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de estos con los servicios prestados y constituye el motor necesario para propiciar la mejora continua.

En este sentido, a lo largo del ejercicio 2022 se ha realizado un importante esfuerzo para conocer de primera mano la satisfacción de los pacientes/trabajadores y colaboradores de FREMAP en los principales aspectos de la prestación del servicio

El nº de encuestas telefónicas realizadas ha sido de 33.291 y el resultado global obtenido es 8,25 (en puntuación 1 a 10)

Entre los resultados de las encuestas destacan las valoraciones (min 0, máximo 10) otorgadas por los pacientes en los siguientes ámbitos:

Valoración de las EMPRESAS asociadas		<b>7,83</b>	
Valoración de los COLABORADORES		<b>8,43</b>	
Valoración de los PACIENTES/TRABAJADORES:	Pacientes atendidos en Hospitales de FREMAP:	<b>9,10</b>	
	Pacientes atendidos en los Centros Asistenciales:	Trabajadores atendidos por AT/ EP	<b>8,33</b>
		Trabajadores atendidos por ITCC	<b>7,73</b>
		Trabajadoras Riesgo de Embarazo/LN	<b>8,55</b>
		Trabajadores Cuidado de Menores	<b>9,30</b>
Trabajadores Cese de Actividad	<b>7,35</b>		

Entre los resultados destacan:

- ✓ El servicio mejor valorado por los Trabajadores/as atendidos/as por Accidente de Trabajo es rehabilitación: 8,49 cuenta Ajena y 8,64 cuenta propia.
- ✓ El servicio mejor valorado por los Trabajadores/as atendidos/as por ITCC es **rehabilitación** 8,52 Cuenta Ajena y 8,30 Cuenta propia
- ✓ Los/as beneficiarios/as de Cuidado de Menores, puntúan con 9,30 la **atención de las Trabajadoras Sociales**.
- ✓ El 91,20% de los/as autónomos **recomendaría** a FREMAP
- ✓ El 81,21% de las trabajadoras REM/LN **consideran normal o corto el tiempo hasta la cita** y el 94% consideran **normal o corto el tiempo en cobrar**.
- ✓ El 54,98% de los/as Autónomos de Cese, valoran como **normal o corto el tiempo en cobrar**.
- ✓ El/La **gestor/a** de FREMAP es valorado con 8,53 por las empresas y por los colaboradores con 8,97
- ✓ Las **instalaciones** de FREMAP son valoradas con una media de 8,63 por los/as trabajadores/as atendidos/as por Accidente de Trabajo.

Los aspectos que más destacan los clientes de FREMAP son:

En opinión de los/as trabajadores/as	En opinión de las empresas	En opinión de los colaboradores
Atención	Atención	Gestor
Amabilidad	Rapidez	Rapidez
Rehabilitación	Proximidad de los centros	Eficacia

La Oficina de Atención de Clientes (OAC) de FREMAP gestiona las reclamaciones de los clientes de la Mutua recibidas a través de los diferentes canales disponibles: hojas existentes en todos los centros, formulario de la [página web de FREMAP y la Oficina Virtual de Reclamaciones](#).

Los datos básicos de gestión de la OAC de FREMAP 2022 han sido:

Índice de reclamación	<b>0,18%</b>
Índice de aceptación de reclamaciones	<b>16,59%</b>
Tiempo medio de respuesta	<b>8,95 días</b>
Índice de no conformidad con la respuesta	<b>0,63%</b>