

## MÚTUACAT ARRENCA UN PROGRAMA DE GESTIÓ DE LA EXPERIÈNCIA DEL CLIENT AMB L'INDICADOR NET PROMOTER SCORE O NPS

- L'equip de Mútuacat, l'entitat social asseguradora sense ànim de lucre de Catalunya, inicia un projecte per establir un indicador de qualitat en la experiència del client quan utilitza els seus serveis.
- Amb només un mes des de la posada en marxa del projecte, la puntuació rebuda segons els estàndards de qualitat NPS ha millorat 10 punts.

**Manresa, 21 de juny de 2017.** Mitjançant trucades als federats esportius que hem atès per algun problema mèdic, o als seus pares en el cas dels menors, s'ha pogut establir un sistema de millora contínua del servei que oferim.

Després de ser atesos en algun dels nostres centres concertats, els nostres federats reben una trucada en la qual, amb una petita enquesta, avaluen la qualitat dels serveis rebuts. Dins de les millores definides al Pla Estratègic de la mutualitat, s'ha establert aquest projecte de control de qualitat que ens permetrà millorar els serveis que oferim i els processos que intervenen a l'hora de prestar-los.

De moment, aquest protocol només està establert per als 54.000 esportistes de les 14 federacions que ens han fet confiança aquesta temporada esportiva. S'ha començat per aquest col·lectiu, ja que el formen persones que necessiten una resposta ràpida dels serveis per poder solucionar les lesions i recuperar-se al més aviat possible per tornar a practicar el seu esport en competició. La posició estratègica de Mútuacat respecte a l'esport català també és un dels pilars que fomenta la millora contínua de la qualitat del servei que estem oferint als esportistes catalans, amb la qual cosa garantim la renovació de la cobertura i la comunicació boca-orella de la satisfacció percebuda pel federat per la feina ben feta. La intenció de Mútuacat és ampliar aquest procés a tots els mutualistes i persones assegurades.

Els esportistes constitueixen un dels nostres projectes de negoci més grans, i alhora impliquen un gran repte de gestió de qualitat de tots els professionals que intervenen en el servei que se'ls presta. D'aquesta manera, podrem establir relacions amb el client final i detectar processos millorables, comportaments erronis o de poca qualitat del nostre personal, i fins i tot del personal mèdic que té contacte amb l'assegurat.

L'orientació al client de tot l'equip de MútuaCat fa que s'hagi detectat que comprendre les inquietuds i les necessitats actuals i futures dels nostres clients sigui vital per al correcte funcionament de l'entitat. Des de l'equip de Direcció es té una visió clara de la missió de l'empresa i tot el personal està centrat en la vocació de servei i en la participació conjunta per a la millora contínua dels serveis i productes oferts.

L'equip que duu a terme el projecte està especialment format en la gestió de la qualitat segons estàndards globals, com és Net Promotion Score o NPS, i en la mesura de la fidelitat del client respecte a la companyia. Amb la gestió correcta del procés i la millora contínua d'aquest es pretén calcular l'eficiència i eficàcia de l'organització en cadascun dels processos, així com la presa de decisions, sempre basades sobre dades reals.

Esperem mantenir aquesta tendència a l'alça en la puntuació i seguirem vetllant per la qualitat del servei als nostres mutualistes i assegurats.