

Pacientes destacan a la Achs en índice de experiencia PROCALIDAD por tercer año consecutivo

La Achs es reconocida en el primer lugar con el premio Procalidad, un reflejo de su compromiso con las y los trabajadores de nuestro país que reciben en esta mutualidad una atención de calidad, centrada en las personas.

Mejorar continuamente la experiencia de los pacientes es un norte para los equipos de la Achs, quienes con su trabajo y compromiso han logrado posicionarse a esta institución como líder en la industria de las mutualidades en experiencia y calidad, demostrando su vocación por hacer de Chile el país que mejor cuida a las y los trabajadores y sus familias.

La Achs se ha destacado en esta materia, siendo reconocida por tercera vez en el primer lugar en el sector Mutuales del Premio Nacional de Satisfacción PROCALIDAD 2024. Este logro es un reflejo de una cultura de servicio que distingue a esta institución, la cual busca entregar a los pacientes una atención y estándares de servicios diferenciadores para responder a sus necesidades con cercanía y calidad.

"Somos una gran red de cuidados, presente en todo Chile, que en su corazón tiene la prevención, salud y rehabilitación de las y los trabajadores. Por eso, estar en constante evaluación de la satisfacción de las personas es fundamental, ya que impacta directamente en el éxito y sostenibilidad de la organización. Esto nos permite identificar tempranamente los problemas y buscar soluciones, implementar mecanismos de mejora continua, aumentar la fidelización de nuestras entidades adheridas, incrementar la satisfacción de pacientes y trabajadores, y lograr sostener una buena reputación e imagen institucional", sostiene Loredana Miraglia, gerenta de Experiencia y Transformación Lean de la Achs.

La ejecutiva explica que estos buenos resultados en este tipo de ranking, como Procalidad, son



esenciales para la organización, ya que permiten generar un impacto social positivo, consolidar su reputación y facilitar la mejora continua de los servicios ofrecidos. "Junto a la satisfacción del usuario, hay otros componentes fundamentales para garantizar una experiencia dis-

tintiva, tales como la atención a las personas basada en una cultura de servicio, la resolución ágil de inconvenientes, la simplicidad de los procesos, mantener una buena comunicación, las emociones y la empatía y, por último, la innovación constante", afirma Loredana Miraglia.

Esta relación de confianza generada entre los pacientes y la Achs se refleja en la satisfacción y lealtad demostradas por los pacientes, donde el feedback entregado permite a la Achs mejorar de manera continua y sostenida al servicio de las personas, las empresas y el país.