

Diagnóstico de Satisfacción de Usuarios

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



GLOBAL COMPAÑÍA

INDICADORES GLOBALES

Satisfacción Global

Fidelidad

Recomendación

Usuarios Promotores

Usuarios Detractores

Net Promoter Score (NPS)

Nivel de Compromiso

CENTRO ASISTENCIAL

Atención telefónica

Facilidad para localizar el centro

Horario

Instalaciones

Adecuac. de carteles identificativos y orientativos

Condiciones y limpieza de la sala de espera

ASISTENCIA SANITARIA

Tiempo hasta ser atendido

Trato e interés - Médico

Nivel de profesionalidad - Médico

Información recibida - Médico

Claridad de la información sobre las pruebas - Médico

Trato e interés - Enfermera

Nivel de profesionalidad - Enfermera

Información recibida - Enfermera

Trato e interés - Fisioterapeuta

Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta

Información recibida - Fisioterapeuta

Respeto a la intimidad

ADMINISTRACIÓN / ADMISIÓN

Satisfacción con personal de admisión

Trato e interés

Información de trámites administrativos

Agilidad trámites administrativos

Asepeyo Oficina Virtual

Canal de quejas y reclamaciones

App Mi Asepeyo

n	Media	Evol.	%Insat.	%Sat.	Acum.19	Acum.18
8273	8.31	+0.01	4.8%	76.7%	8.30	8.24
7999	8.11	+0.02	7.7%	74.0%	8.09	8.02
8080	7.99	+0.02	8.6%	73.1%	7.97	7.89
n	%				Acum.19	Acum.18
4303	53.3%	+0.06			53.2%	50.9%
1430	17.7%	-0.81			18.5%	19.5%
8080	35.6%	+0.87			34.7%	31.4%
7911	47.9%	-0.18			48.1%	46.0%
n	Media	Evol.	%Insat.	%Sat.	Acum.19	Acum.18
3260	8.46	+0.01	2.1%	78.2%	8.45	8.37
8139	9.02	-0.01	0.9%	87.4%	9.03	8.93
7712	8.76	-0.02	1.7%	83.8%	8.78	8.75
8097	8.72	+0.01	1.2%	83.7%	8.71	8.70
7315	8.44	+0.04	1.3%	77.1%	8.40	8.35
8115	8.89	-0.01	1.3%	85.9%	8.90	8.87
n	Media	Evol.	%Insat.	%Sat.	Acum.19	Acum.18
8129	8.01	-0.00	6.7%	69.6%	8.02	8.05
8241	8.58	+0.02	6.3%	81.0%	8.56	8.52
8191	8.61	+0.02	6.1%	81.5%	8.59	8.56
7990	8.33	-0.01	8.3%	77.2%	8.33	8.26
6937	8.44	-0.01	7.2%	79.3%	8.44	8.36
4642	9.04	+0.02	1.7%	88.2%	9.02	8.91
4560	9.11	+0.01	1.6%	89.9%	9.10	9.03
4112	8.96	-0.01	2.8%	87.6%	8.97	8.84
1261	8.93	+0.06	4.4%	85.5%	8.87	8.88
1258	8.99	+0.04	4.1%	86.7%	8.95	8.92
1250	8.76	+0.08	5.9%	82.6%	8.69	8.62
8126	9.20	+0.02	1.4%	91.0%	9.18	9.14
n	Media	Evol.	%Insat.	%Sat.	Acum.19	Acum.18
8041	8.77	+0.00	2.6%	83.8%	8.77	8.74
1445	8.34	-0.04	6.5%	76.1%	8.37	8.61
1428	8.19	-0.01	7.5%	74.2%	8.20	8.40
1393	8.02	+0.00	9.6%	71.3%	8.02	8.46
1292	8.35	-0.05	3.6%	76.6%	8.41	8.11
1149	8.30	+0.01	4.3%	74.4%	8.29	7.96
1088	8.36	-0.03	3.5%	75.7%	8.39	8.25

n -> Muestra (usuarios que han realizado la encuesta).

Media -> Promedio de las valoraciones otorgadas por los usuarios.

Evol. -> Evolución de los resultados respecto al año 2019. Si la diferencia es estadísticamente significativa se marca en verde (si es positiva) o en rojo (si es negativa).

Acum.19 -> Promedio de las valoraciones otorgadas por los usuarios en el año 2019.

Acum.18 -> Promedio de las valoraciones otorgadas por los usuarios en el año 2018.

%Insat. -> Porcentaje de usuarios que han valorado por debajo de los 5 puntos (0-4). / %Sat.-> porcentaje de usuarios que han valorado por encima de los 7 puntos (8-10).

% de Promotores -> Usuarios que valoran con un 9 o un 10 la recomendación.

% de Detractores -> Usuarios que valoran entre 0 y 6 la recomendación.

Net Promoter Score (NPS) = % de Promotores - % Detractores.

Nivel de compromiso -> Porcentaje de usuarios con niveles de excelencia en satisfacción, fidelidad y recomendación (han valorado con 9 o 10 los tres aspectos).

La Información del proceso de la lesión y el Seguimiento médico del proceso de curación sólo lo responden los usuarios que han tenido una contingencia laboral.

La Página Web y el Canal de quejas y reclamaciones obtienen muestras más reducidas que el resto de atributos debido a su gran desconocimiento entre los usuarios.

Valoración superior al periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración inferior al periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Diagnóstico de Satisfacción de Usuarios

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

	Global	n
Que continuen igual / Lo hacen bien / Está satisfecho	12.4%	355
Menos tiempo de espera / Puntualidad / Rapidez	10.2%	291
Atención más personalizada / Más interés (más empatía, escuchar al paciente)	9.2%	263
Más profesionalidad del personal sanitario	9.0%	256
Le dieron el alta antes de lo necesario	4.9%	139
Mejorar el trato (personal sanitario)	3.8%	109
Más personal sanitario / Más especialidades	3.8%	109
Más y mejores instalaciones / Materiales / Equipos más modernos	3.1%	89
Horario de 24 horas / Más centros de urgencia / Ampliar horario	3.0%	86
Mejorar eficiencia / Eficacia en la organización (gestiones, trámites,...)	2.4%	69
Diagnosticar como enfermedades laborales y no comunes	2.2%	63
Mejorar las salas de espera (revistas, prensa, música, televisión,...)	2.2%	63
Realizar más pruebas diagnósticas	2.2%	63
Mejor distribución de los centros / Más centros / Cercanía de los centros	2.2%	62
Que no lo deriven a la Seguridad Social	2.1%	61
Más aparcamientos / Más amplios	1.8%	51
Más rapidez en realizar los trámites administrativos	1.8%	51
Mejorar el trato del personal de administración	1.6%	46
Más servicios, RX (tuvo que desplazarse a otro centro para realizarse pruebas)	1.5%	43
Rehabilitación deficiente	1.3%	36
Más información (no específica)	1.2%	34
Más información de los trámites administrativos	1.2%	34
Más información por parte del personal sanitario	1.0%	29
Más sesiones de rehabilitación	1.0%	28
Insatisfecho con varios aspectos del centro	0.9%	27
Mejorar el seguimiento	0.9%	26
Mejorar el trato (no específica)	0.9%	26
Pagos más rápidos	0.7%	21
Más seguridad en el diagnóstico	0.7%	20
Mejorar la página web (desactualizada, falta de información,...)	0.7%	19
No tener que esperar para realizar la rehabilitación	0.6%	18
Mejor transporte hasta el centro de asistencia	0.6%	17
Mayor claridad de la información (no tecnicismos)	0.6%	16
Trámites más sencillos	0.6%	16
Más flexibilidad en el horario (cambiar hora)	0.5%	13
Mayor coordinación entre el personal	0.4%	12
Mejor trato telefónico	0.4%	12
Más facilidad de contacto telefónico (comunica)	0.4%	12

Total de sugerencias (Global): 2855

Para el cálculo de los % se ha tomado como base muestral el número total de sugerencias.