

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

BADAJOS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.49	-0.07	48/145	9.19		8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.4%	0.0	33/145	94.5%		87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	12.2%					10.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.4%	0.0	86/145	0.0%		2.8%		4.8%
Fidelidad	8.05	-0.14	77/145	9.21		8.50		8.11
Recomendación	7.88	-0.28	87/145	8.92		8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	41.7%	-11.1	48/145	74.5%		52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.5%	-6.9	27/145	78.7%		65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	16.7%					20.4%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.8%	+4.2	98/145	4.3%		13.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.7%	-5.6	13/145	73.9%		59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	+0.05	6/145	9.28		8.75		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	-0.16	61/145	9.60		9.15		9.02
Horario	8.93	-0.10	38/145	9.33		8.98		8.76
Instalaciones	8.92	-0.13	43/145	9.50		8.93		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.52	+0.02	56/145	9.30		8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.11	-0.06	40/145	9.48		9.12		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.56	+0.06	16/145	9.18		8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.46	-0.05	91/145	9.61		9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.46	-0.11	94/145	9.63		9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.18	-0.12	93/145	9.30		8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.92	-0.39	125/145	9.53		8.84		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.91	-0.28	100/145	9.70		9.25		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.97	-0.31	103/145	9.70		9.19		9.11
Información recibida - Enfermera	8.55	-0.73	124/145	9.65		9.02		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.89	-1.20	126/145	10.00		7.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.56	-1.54	129/145	10.00		7.54		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.33	-1.58	130/145	10.00		7.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.01	-0.19	119/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.03	-0.10	29/145	9.40		9.08		8.77
Trato e interés	8.44	-0.81	69/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	8.67	-0.83	44/145	10.00		8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.63	-0.38	39/145	10.00		8.64		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.63	-0.18	52/145	9.71		9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.50	-0.25	8/145	10.00		9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.80	+0.63	46/145	10.00		8.88		8.36

Centro/CCAA/Global -> media o promedio de los resultados para cada uno de los niveles analizados.

Evo. -> evolución de los resultados respecto al 2019.

Posic. -> posición que ocupa en el ranking de centros.

Ideal -> puntuación máxima alcanzada por algún centro en ese atributo.

%Promotores -> valoran con un 9 o un 10 la recomendación. / %Pasivos -> valoran con un 7 o un 8 la recomendación. / %Detractores -> valoran entre 0 y 6 la recomendación.

Net Promoter Score (NPS) = % de Promotores - % de 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 del Centro superior a la del periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración del Centro inferior a la del periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración del Centro superior a CCAA/Global. La diferencia SÍ es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Valoración del Centro inferior a CCAA/Global. La diferencia SÍ es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Satisfacción de los usuarios en el Centro

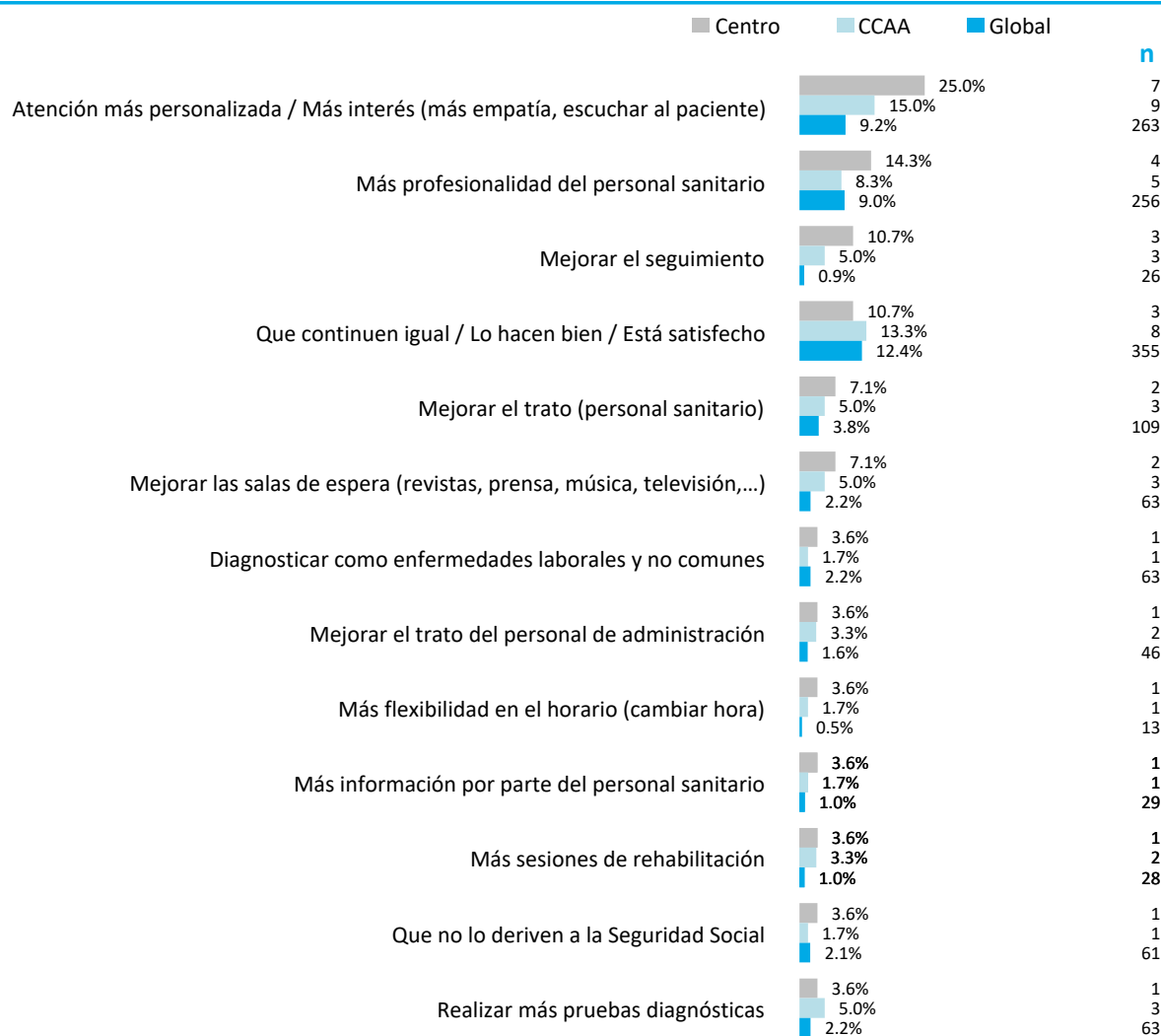
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

BADAJOS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 28
 Total de sugerencias (CCAA): 60
 Total de sugerencias (Global): 2855

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