

# Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BASAURI



## INDICADORES GLOBALES

|                                     | Centro       | Evo.         | Posic.        | Ideal        | Centro vs. CCAA | CCAA         | Centro vs. Global | Global       |
|-------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|--------------|-------------------|--------------|
| <b>Satisfacción Global</b>          | <b>8.44</b>  | <b>-0.04</b> | <b>54/145</b> | <b>9.19</b>  |                 | <b>8.22</b>  |                   | <b>8.31</b>  |
| <i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>  | 81.3%        | -0.8         | 43/145        | 94.5%        |                 | 74.3%        |                   | 76.7%        |
| <i>Usuarios Neutros (5-7)</i>       | 16.7%        |              |               |              |                 | 21.8%        |                   | 18.5%        |
| <i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i> | 2.1%         | -1.9         | 45/145        | 0.0%         |                 | 3.8%         |                   | 4.8%         |
| <b>Fidelidad</b>                    | <b>8.33</b>  | <b>-0.03</b> | <b>47/145</b> | <b>9.21</b>  |                 | <b>7.98</b>  |                   | <b>8.11</b>  |
| <b>Recomendación</b>                | <b>8.02</b>  | <b>-0.11</b> | <b>69/145</b> | <b>8.92</b>  |                 | <b>7.80</b>  |                   | <b>8.00</b>  |
| <b>Net Promoter Score (NPS)</b>     | <b>30.4%</b> | <b>-3.6</b>  | <b>93/145</b> | <b>74.5%</b> |                 | <b>24.6%</b> |                   | <b>35.6%</b> |
| <i>Promotores (9-10)</i>            | 45.7%        | -3.3         | 118/145       | 78.7%        |                 | 43.6%        |                   | 53.3%        |
| <i>Pasivos (7-8)</i>                | 39.1%        |              |               |              |                 | 37.5%        |                   | 29.0%        |
| <i>Detractores (0-6)</i>            | 15.2%        | +0.3         | 53/145        | 4.3%         |                 | 18.9%        |                   | 17.7%        |
| <b>Nivel de Compromiso</b>          | <b>45.5%</b> | <b>-5.7</b>  | <b>81/145</b> | <b>73.9%</b> |                 | <b>40.4%</b> |                   | <b>48.0%</b> |

## INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

| <b>Centro Asistencial</b>                        | Centro | Evo.  | Posic.  | Ideal | Centro vs. CCAA | CCAA | Centro vs. Global | Global |
|--------------------------------------------------|--------|-------|---------|-------|-----------------|------|-------------------|--------|
| Atención telefónica                              | 8.53   | +0.22 | 65/145  | 9.28  |                 | 8.22 |                   | 8.46   |
| Facilidad para localizar el centro               | 9.10   | +0.10 | 56/145  | 9.60  |                 | 8.98 |                   | 9.02   |
| Horario                                          | 8.64   | +0.06 | 103/145 | 9.33  |                 | 8.66 |                   | 8.76   |
| Instalaciones                                    | 8.35   | -0.29 | 126/145 | 9.50  |                 | 8.45 |                   | 8.72   |
| Adec. de carteles identificativos y orientativos | 7.92   | -0.15 | 139/145 | 9.30  |                 | 8.21 |                   | 8.44   |
| Condiciones y limpieza de la sala de espera      | 8.60   | -0.04 | 116/145 | 9.48  |                 | 8.68 |                   | 8.89   |

| <b>Asistencia Sanitaria</b>                 | Centro | Evo.  | Posic.  | Ideal | Centro vs. CCAA | CCAA | Centro vs. Global | Global |
|---------------------------------------------|--------|-------|---------|-------|-----------------|------|-------------------|--------|
| Tiempo hasta ser atendido                   | 8.54   | +0.04 | 17/145  | 9.18  |                 | 7.97 |                   | 8.02   |
| Trato e interés - Médico                    | 9.21   | +0.23 | 9/145   | 9.61  |                 | 8.65 |                   | 8.58   |
| Nivel de profesionalidad - Médico           | 9.19   | +0.35 | 10/145  | 9.63  |                 | 8.67 |                   | 8.61   |
| Información recibida - Médico               | 8.77   | +0.19 | 31/145  | 9.30  |                 | 8.28 |                   | 8.33   |
| Claridad de la info. sobre pruebas - Médico | 8.95   | +0.42 | 16/145  | 9.53  |                 | 8.41 |                   | 8.44   |
| Trato e interés - Enfermera                 | 8.84   | +0.08 | 113/145 | 9.70  |                 | 9.01 |                   | 9.04   |
| Nivel de profesionalidad - Enfermera        | 9.16   | +0.39 | 69/145  | 9.70  |                 | 9.11 |                   | 9.11   |
| Información recibida - Enfermera            | 8.57   | +0.21 | 120/145 | 9.65  |                 | 9.03 |                   | 8.96   |
| Trato e interés - Fisioterapeuta            | .      | .     | 0       | 10.00 |                 | 9.11 |                   | 8.93   |
| Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta   | .      | .     | 0       | 10.00 |                 | 9.13 |                   | 8.99   |
| Información recibida - Fisioterapeuta       | .      | .     | 0       | 10.00 |                 | 8.90 |                   | 8.77   |
| Respeto a la intimidad                      | 9.19   | -0.02 | 77/145  | 9.69  |                 | 9.08 |                   | 9.20   |

| <b>Administración</b>                    | Centro | Evo.  | Posic.  | Ideal | Centro vs. CCAA | CCAA | Centro vs. Global | Global |
|------------------------------------------|--------|-------|---------|-------|-----------------|------|-------------------|--------|
| Satisfacción con personal de admisión    | 8.82   | -0.09 | 70/145  | 9.40  |                 | 8.62 |                   | 8.77   |
| Trato e interés                          | 7.88   | -0.84 | 108/145 | 10.00 |                 | 8.15 |                   | 8.33   |
| Información de trámites administrativos  | 8.00   | -1.00 | 96/145  | 10.00 |                 | 8.09 |                   | 8.19   |
| Agilidad en los trámites administrativos | 7.38   | -1.05 | 113/145 | 10.00 |                 | 7.69 |                   | 8.02   |
| Asepeyo Oficina Virtual                  | 8.29   | +0.29 | 81/145  | 9.71  |                 | 8.17 |                   | 8.35   |
| Canal de quejas y reclamaciones          | 8.13   | +0.29 | 88/145  | 10.00 |                 | 8.04 |                   | 8.29   |
| App Mi Asepeyo                           | 8.33   | -0.07 | 77/145  | 10.00 |                 | 8.21 |                   | 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

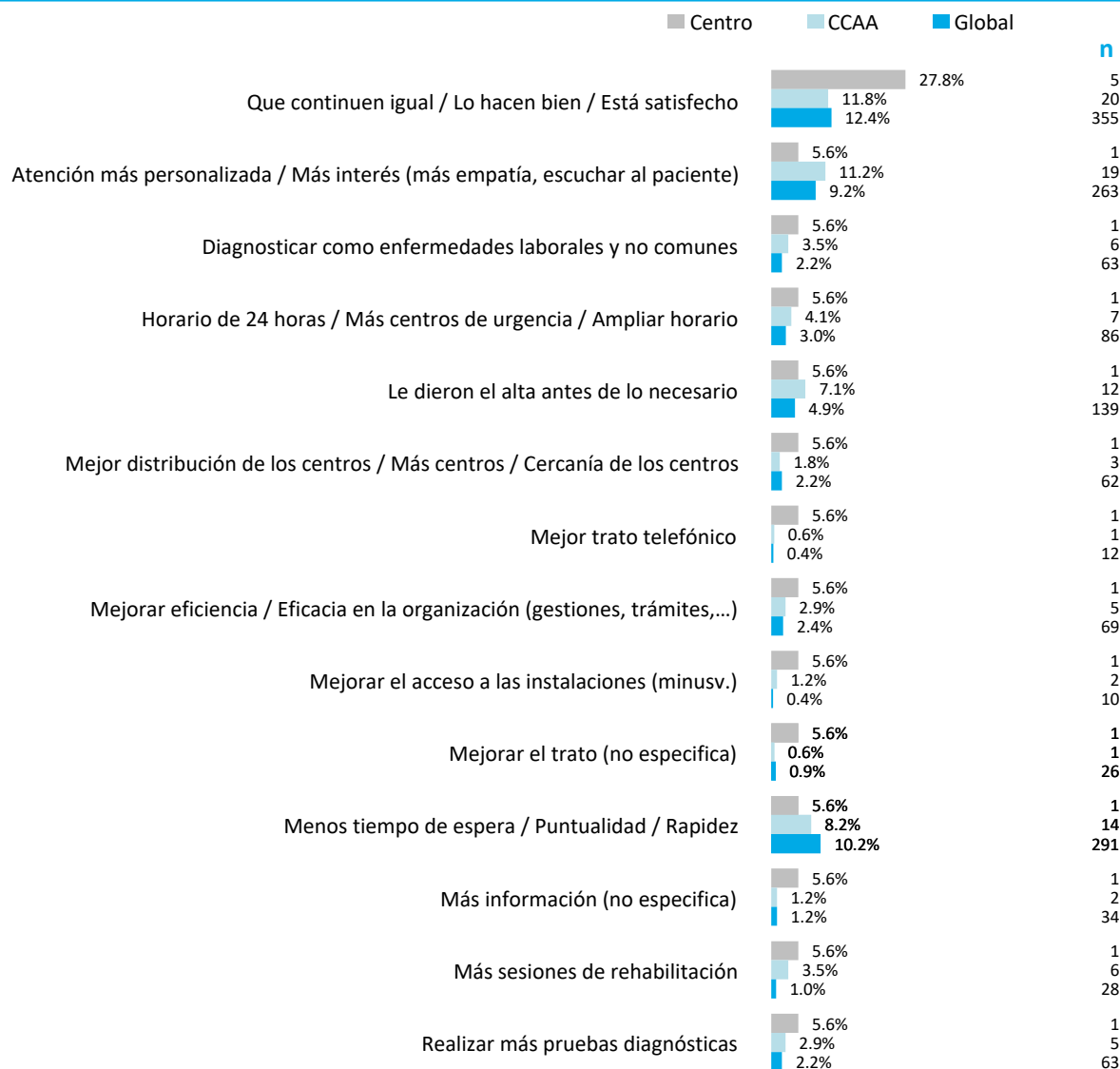
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BASAURI



## SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18  
 Total de sugerencias (CCAA): 170  
 Total de sugerencias (Global): 2855

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