

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

BENIDORM

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.54	+0.01	42/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.8%	+2.3	46/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.4%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.8%	-0.1	56/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.62	-0.13	15/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.57	-0.08	16/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	52.9%	+2.0	16/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.7%	-2.0	6/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	19.6%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.7%	-3.9	38/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.2%	+0.4	15/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.73	+0.06	42/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.19	+0.11	35/145	9.60		9.18		9.02
Horario	9.04	+0.12	20/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.85	+0.10	57/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.17	+0.09	119/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.06	-0.08	49/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.52	-0.11	19/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.90	+0.04	40/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.85	+0.06	42/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.78	-0.08	27/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.89	0.00	18/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.43	+0.24	14/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.43	+0.35	19/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.63	+0.33	2/145	9.65	●	9.17	●	8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.92	+0.07	13/145	10.00	●	9.18	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.92	+0.07	12/145	10.00	●	9.33	●	8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.92	+0.07	14/145	10.00	●	9.07	●	8.77
Respeto a la intimidad	9.37	+0.15	33/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.21	+0.09	11/145	9.40		8.82	●	8.77
Trato e interés	9.25	-0.66	18/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	9.25	-0.57	13/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.71	+0.17	2/145	10.00	●	8.03	●	8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.27	+0.44	11/145	9.71		8.64	●	8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.57	+0.90	61/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.17	+0.61	23/145	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

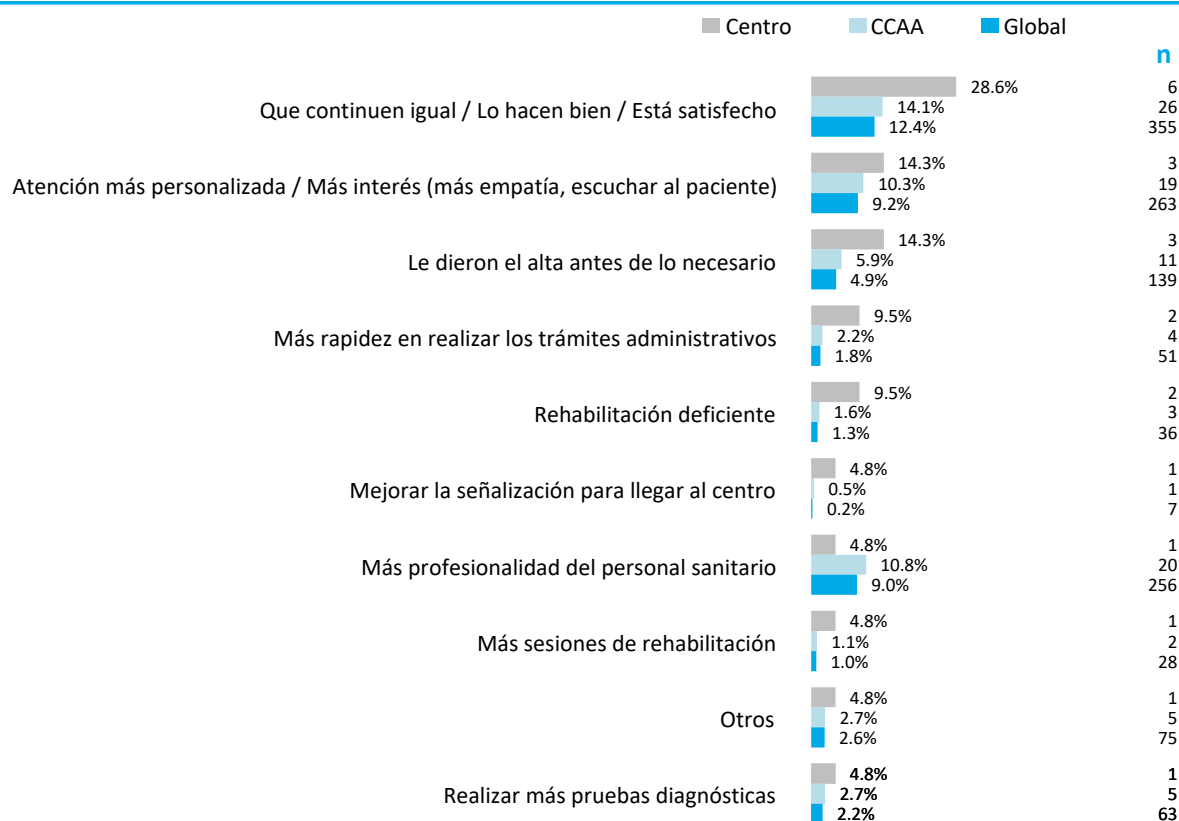
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

BENIDORM



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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