

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BERGA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.28	-0.28	80/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	0.0	66/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	+4.0	94/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.00	-0.09	86/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.82	-0.12	95/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	24.5%	-8.8	113/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.9%	-5.1	108/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.6%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.4%	+3.7	115/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.6%	-6.4	104/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.50	-0.33	143/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.26	-0.18	23/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.67	-0.28	96/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.80	-0.16	62/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.34	-0.17	89/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.20	-0.28	21/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.78	-0.24	105/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.34	-0.14	101/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.38	-0.08	107/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.20	-0.18	90/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.40	-0.26	79/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.05	-0.30	71/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.27	-0.20	42/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.18	-0.30	43/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.75	+0.08	18/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	+0.08	21/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.17	1/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.00	-0.16	120/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.70	-0.42	93/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.40	0.00	72/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.60	+0.40	48/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.10	+0.54	66/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.83	-0.08	35/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.78	-0.72	38/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.14	-0.14	25/145	10.00		8.44		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

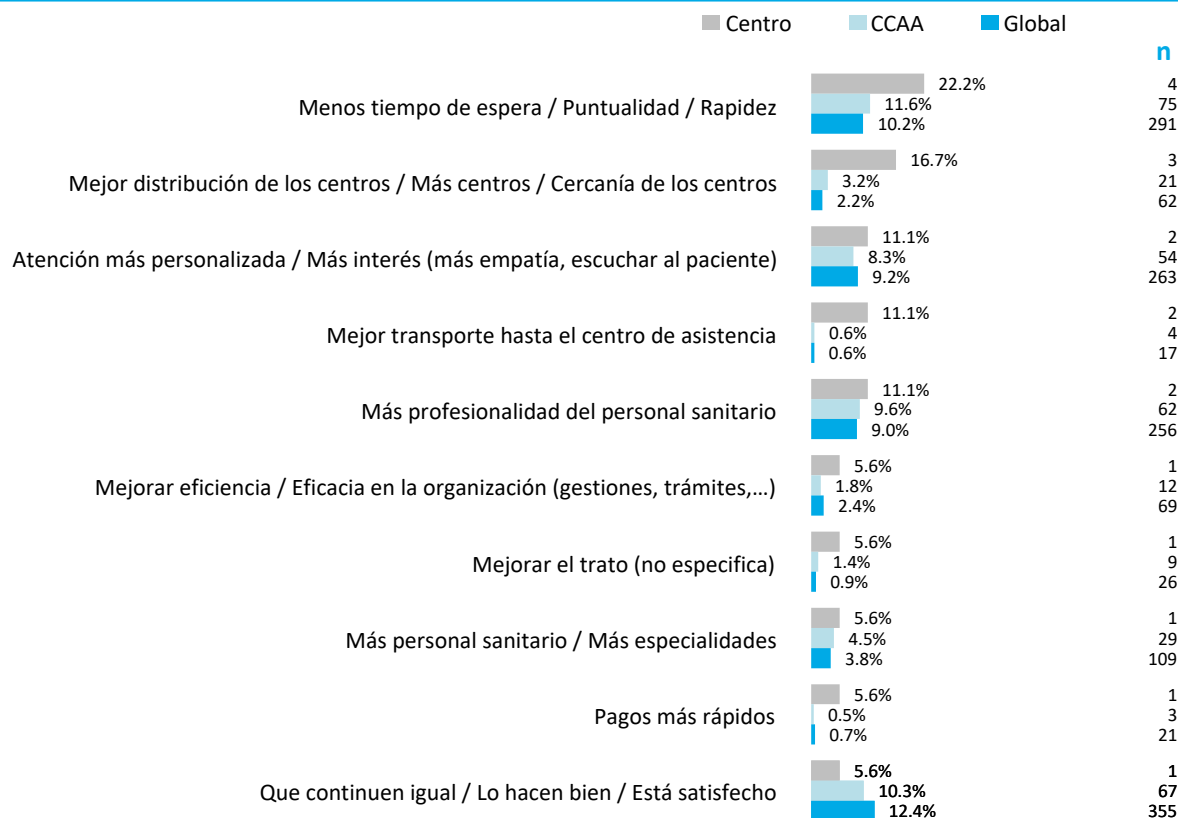
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BERGA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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