

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BILBO-BILBAO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.82	-0.18	133/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	68.0%	-2.6	128/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.0%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	10.0%	+2.2	136/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	7.52	-0.03	133/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	7.25	-0.26	136/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	18.2%	-3.1	132/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	38.6%	-3.9	138/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	40.9%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.5%	-0.8	95/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	36.4%	-1.9	129/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	-0.58	122/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.02	-0.08	77/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.98	-0.04	31/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.38	-0.13	119/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.05	-0.40	133/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.58	-0.36	117/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.02	-0.48	139/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.28	-0.37	109/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.18	-0.40	125/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	7.82	-0.53	124/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.08	-0.57	116/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.27	-0.02	31/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.35	+0.10	32/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.31	-0.01	28/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.40	-0.35	112/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.10	-0.32	125/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.78	-0.31	121/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	8.96	-0.16	131/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	-0.15	87/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	7.55	-0.29	119/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	7.60	-0.31	111/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.91	-0.45	126/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.20	-0.30	90/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.40	+1.73	12/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.33	-2.17	131/145	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

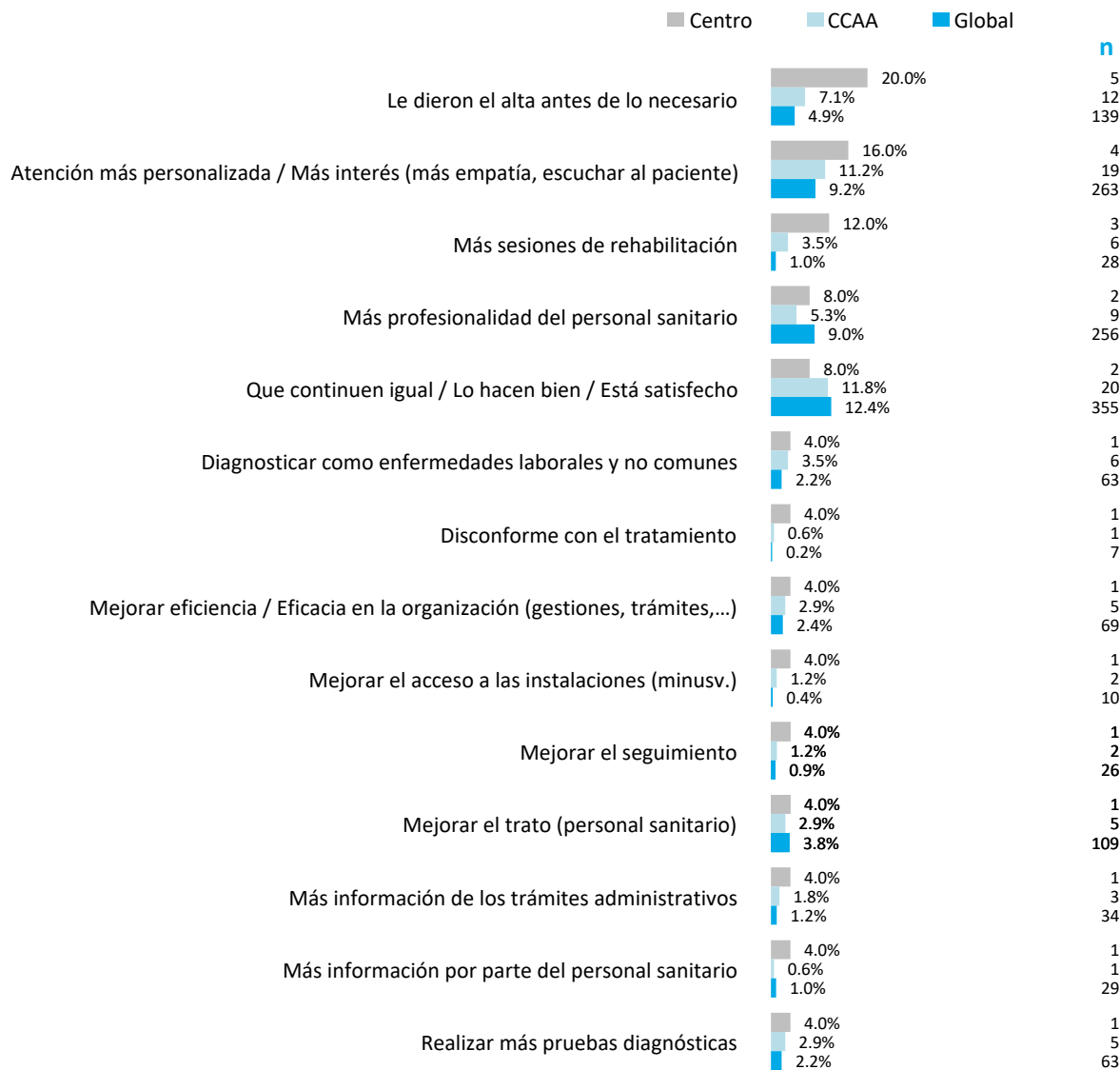
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BILBO-BILBAO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 25
 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.