

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

CARTAGENA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.57	-0.11	38/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.4%	-2.7	63/145	94.5%		76.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					17.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.7%	0.0	47/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.41	-0.10	35/145	9.21		8.00		8.11
Recomendación	8.39	-0.10	30/145	8.92		7.98		8.00
Net Promoter Score (NPS)	46.5%	0.0	37/145	74.5%		36.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.0%	+1.4	31/145	78.7%		55.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.5%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.5%	+1.4	56/145	4.3%		18.8%		17.7%
Nivel de Compromiso	52.9%	-4.3	44/145	73.9%		49.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.54	-0.19	64/145	9.28		8.41		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.13	-0.04	52/145	9.60		9.09		9.02
Horario	8.84	+0.22	56/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.47	-0.00	111/145	9.50		8.80		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.67	+0.05	37/145	9.30		8.50		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.90	-0.08	74/145	9.48		9.00		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.33	-0.30	37/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.82	0.00	51/145	9.61		8.62		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.75	-0.08	60/145	9.63		8.52		8.61
Información recibida - Médico	8.62	-0.11	41/145	9.30		8.36		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.87	-0.01	23/145	9.53		8.36		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.51	-0.00	7/145	9.70	●	9.12	●	9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.40	-0.08	23/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.38	-0.02	21/145	9.65	●	8.81	●	8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.50	+0.07	37/145	10.00		9.09	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.36	+0.07	53/145	10.00		8.97		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.36	-0.07	45/145	10.00		8.71		8.77
Respeto a la intimidad	9.37	+0.05	37/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.19	-0.09	13/145	9.40		8.82	●	8.77
Trato e interés	8.62	-0.28	58/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	8.62	-0.18	46/145	10.00		8.21		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.08	+0.18	69/145	10.00		8.19		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.36	+0.36	75/145	9.71		8.21		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.40	92/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	8.40	+0.07	73/145	10.00		8.29		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

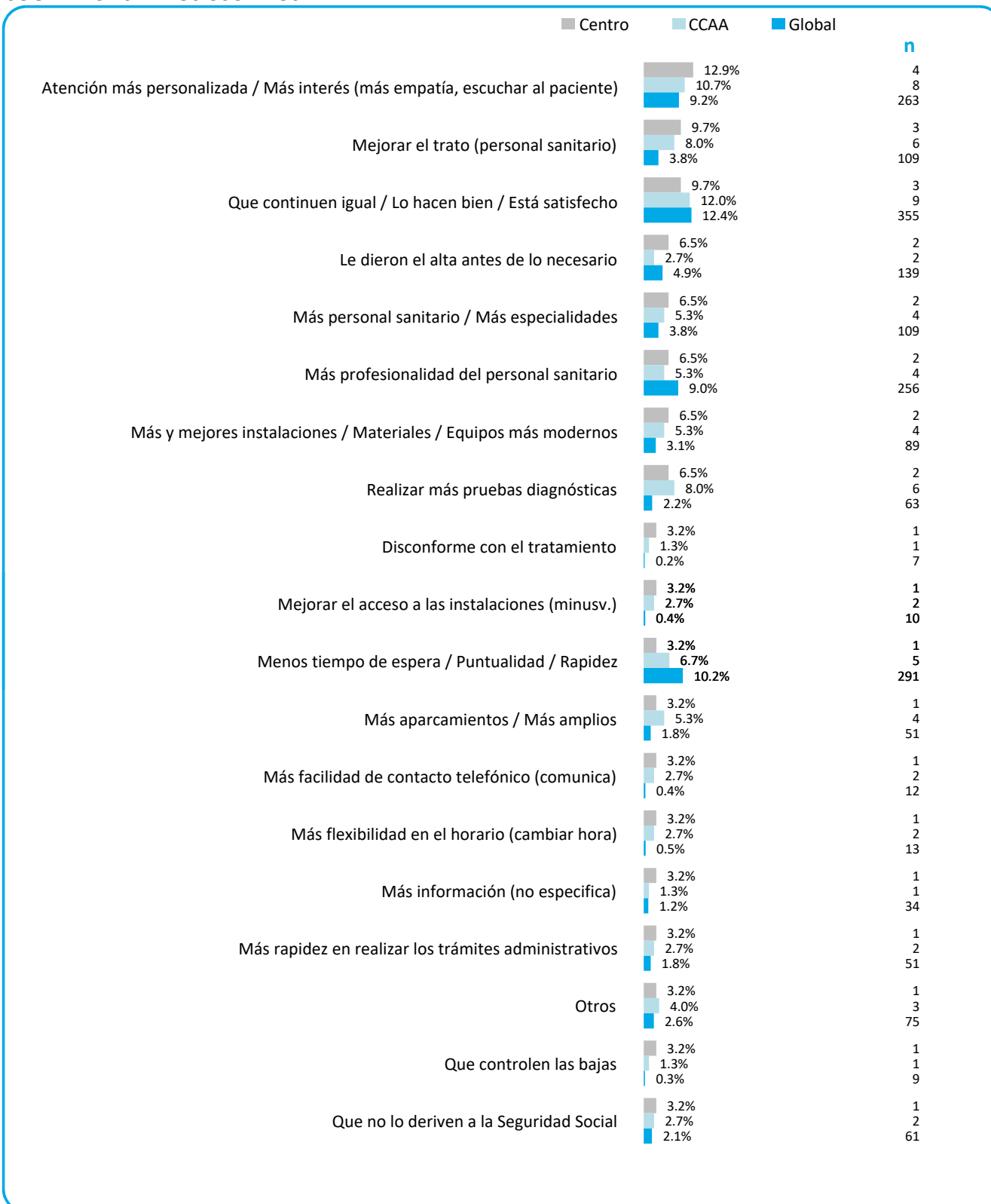
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

CARTAGENA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 31
 Total de sugerencias (CCAA): 75
 Total de sugerencias (Global): 2855

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