

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

CERVERA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.88	+0.04	8/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	90.0%	+1.8	4/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	6.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	+2.0	62/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.83	+0.06	8/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.89	+0.10	3/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	74.5%	+5.7	1/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	78.7%	+3.7	1/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	17.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	4.3%	-2.0	2/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	73.9%	+8.7	1/145	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	8.92	+0.17	23/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	+0.02	65/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.26	-0.30	138/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	9.28	-0.07	4/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.77	+0.05	19/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.12	-0.17	39/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.84	-0.18	7/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.10	+0.04	19/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.12	+0.06	14/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.94	+0.08	16/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.83	+0.04	27/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.17	+0.04	50/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.21	+0.09	56/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.94	+0.10	84/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.75	+0.25	18/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	+0.25	21/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.50	-0.17	28/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.29	+0.01	53/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.00	-0.08	35/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.00	+0.36	25/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	9.40	+0.31	10/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.20	+1.10	13/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.43	-0.17	69/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.50	0.00	8/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.71	-0.04	122/145	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

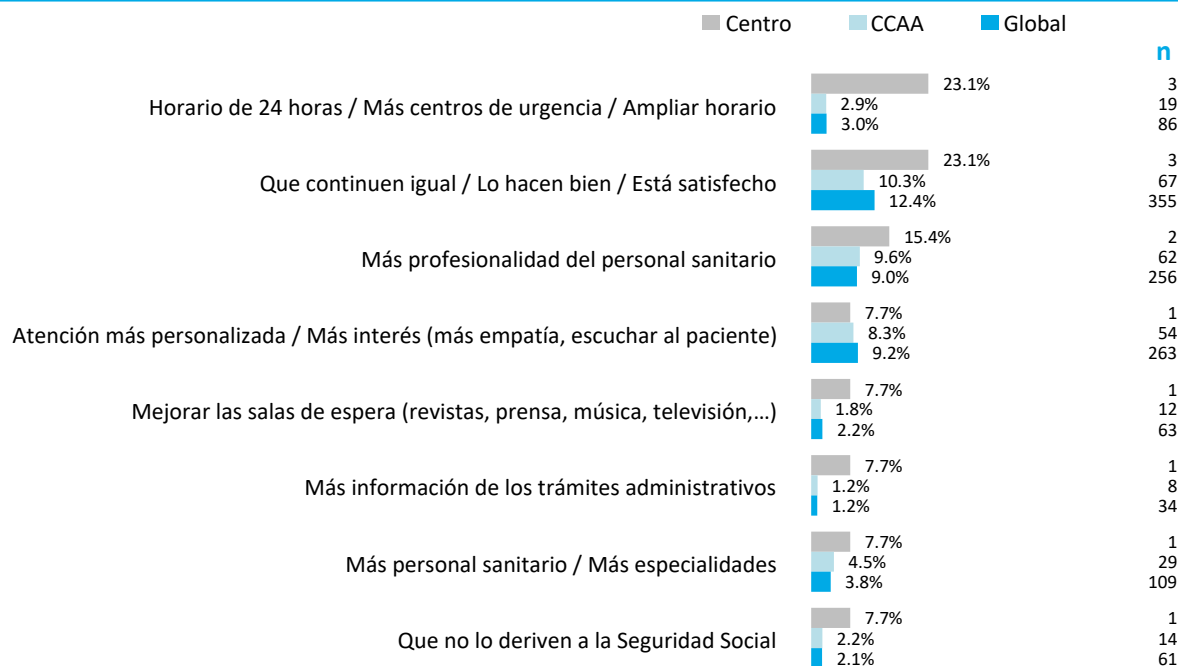
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

CERVERA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 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.