

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

CIUTADELLA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.64	+0.11	30/145	9.19		8.38		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.3%	-1.4	23/145	94.5%		78.5%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	11.4%					16.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.3%	+1.4	74/145	0.0%		5.2%		4.8%
Fidelidad	8.61	-0.05	18/145	9.21		8.09		8.11
Recomendación	8.48	+0.01	22/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	48.5%	+5.2	27/145	74.5%		41.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	60.6%	+3.9	36/145	78.7%		57.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.3%					27.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.1%	-1.3	25/145	4.3%		15.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.8%	+7.7	55/145	73.9%		50.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.88	+0.06	25/145	9.28		8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.32	-0.02	13/145	9.60		9.02		9.02
Horario	8.81	-0.06	66/145	9.33		8.60		8.76
Instalaciones	8.58	-0.06	101/145	9.50		8.74		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.59	+0.10	42/145	9.30		8.45		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.91	+0.01	73/145	9.48		8.95		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.68	+0.04	10/145	9.18		8.26		8.02
Trato e interés - Médico	8.83	0.00	50/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.81	-0.09	46/145	9.63		8.65		8.61
Información recibida - Médico	8.82	-0.12	24/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.00	-0.15	11/145	9.53		8.74		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.24	+0.19	38/145	9.70		9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.34	+0.06	35/145	9.70		9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.44	+0.13	16/145	9.65		9.20		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.67	0.00	22/145	10.00		9.15		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.78	0.00	20/145	10.00		9.21		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.44	0.00	37/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.16	-0.14	85/145	9.69		9.12		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.31	47/145	9.40		8.77		8.77
Trato e interés	8.11	+0.78	97/145	10.00		8.56		8.33
Información de trámites administrativos	8.33	+0.78	70/145	10.00		7.93		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.29	+0.71	117/145	10.00		8.26		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.00	-0.44	22/145	9.71		8.42		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.20	92/145	10.00		8.78		8.29
App Mi Asepeyo	10.00	0.00	1/145	10.00		8.90		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

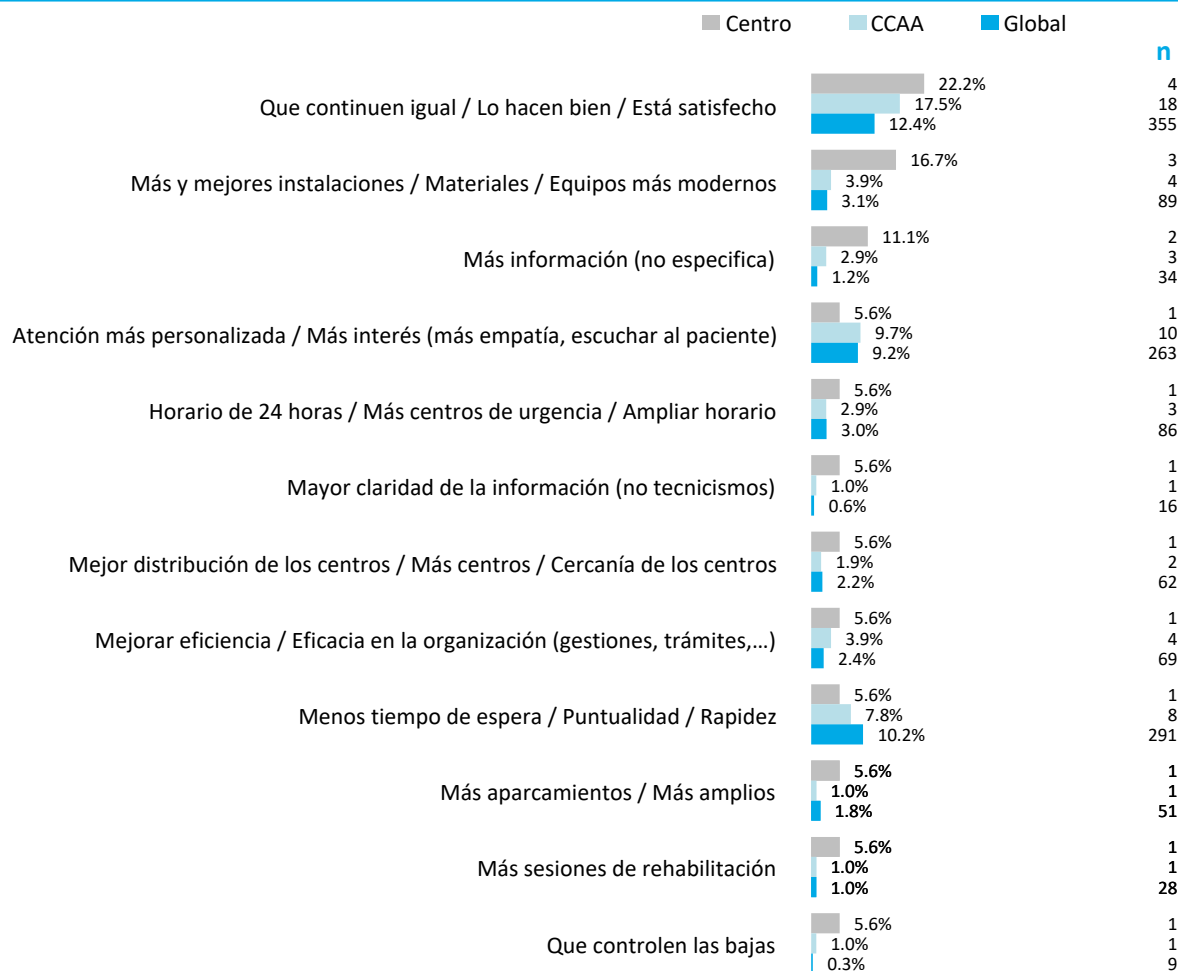
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

CIUTADELLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 103
 Total de sugerencias (Global): 2855

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