

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

COGULLADA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.36	+0.27	70/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.7%	+6.4	16/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.2%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.1%	-1.6	82/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	7.89	+0.06	105/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	7.75	+0.06	103/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.4%	+7.9	94/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	+3.4	80/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.4%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	19.6%	-4.5	90/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	48.2%	+3.4	68/145	73.9%		52.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.67	+0.23	48/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.98	+0.05	87/145	9.60		9.16		9.02
Horario	8.84	0.00	58/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.05	+0.27	17/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.74	+0.16	24/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.21	+0.16	19/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.26	+0.10	46/145	9.18		8.62		8.02
Trato e interés - Médico	8.27	+0.19	110/145	9.61		8.86		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.41	+0.11	103/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	8.18	+0.27	94/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.23	+0.43	97/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.07	+0.36	68/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.21	+0.36	54/145	9.70		9.13		9.11
Información recibida - Enfermera	8.96	+0.37	79/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.06	+0.27	109/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.02	+0.32	33/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	9.40	-0.20	13/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	9.11	-0.29	17/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.78	+0.38	35/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.80	-0.60	118/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.17	92/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.04	77/145	10.00		8.54		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 SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Valoración del Centro inferior a CCAA/Global. La diferencia SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Satisfacción de los usuarios en el Centro

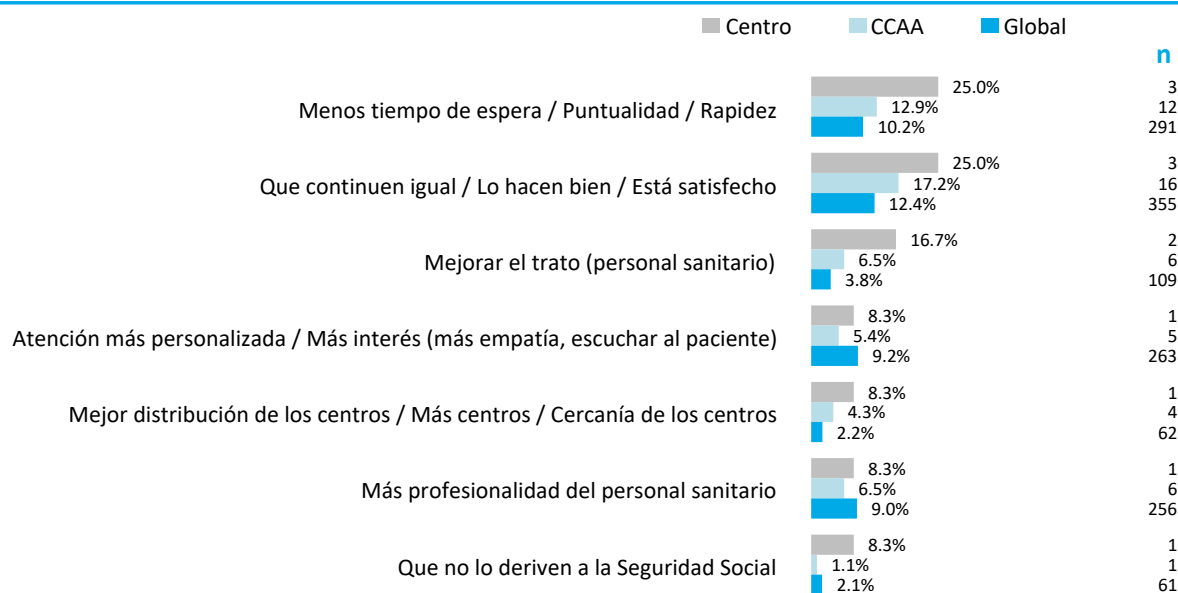
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

COGULLADA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 12
 Total de sugerencias (CCAA): 93
 Total de sugerencias (Global): 2855

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