

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

CÁCERES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	9.19	+0.21	1/145	9.19		8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	94.5%	+5.3	1/145	94.5%		87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	5.5%					10.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-1.4	1/145	0.0%		2.8%		4.8%
Fidelidad	9.21	+0.21	1/145	9.21		8.50		8.11
Recomendación	8.91	+0.03	2/145	8.92		8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	67.1%	+0.9	2/145	74.5%		52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	74.3%	-1.8	2/145	78.7%		65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	18.6%					20.4%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	7.1%	-2.7	9/145	4.3%		13.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	69.1%	+0.1	3/145	73.9%		59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.87	-0.16	27/145	9.28		8.75		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.22	+0.24	31/145	9.60		9.15		9.02
Horario	9.25	+0.03	4/145	9.33		8.98		8.76
Instalaciones	9.00	+0.11	23/145	9.50		8.93		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.89	+0.26	10/145	9.30		8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.15	+0.07	30/145	9.48		9.12		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	9.03	+0.10	3/145	9.18		8.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.61	-0.05	1/145	9.61		9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.63	-0.06	1/145	9.63		9.06		8.61
Información recibida - Médico	9.30	-0.16	1/145	9.30		8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.53	-0.01	1/145	9.53		8.84		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.59	+0.02	5/145	9.70		9.25		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.50	-0.12	11/145	9.70		9.19		9.11
Información recibida - Enfermera	9.38	-0.02	22/145	9.65		9.02		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.25	+0.58	118/145	10.00		7.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.25	+0.58	120/145	10.00		7.54		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.00	+0.50	117/145	10.00		7.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.69	+0.19	1/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.37	+0.07	3/145	9.40		9.08		8.77
Trato e interés	8.60	-0.65	59/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	9.20	-0.18	14/145	10.00		8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.70	-0.66	38/145	10.00		8.64		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.45	+0.37	5/145	9.71		9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.09	+0.09	23/145	10.00		9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.78	+0.24	48/145	10.00		8.88		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

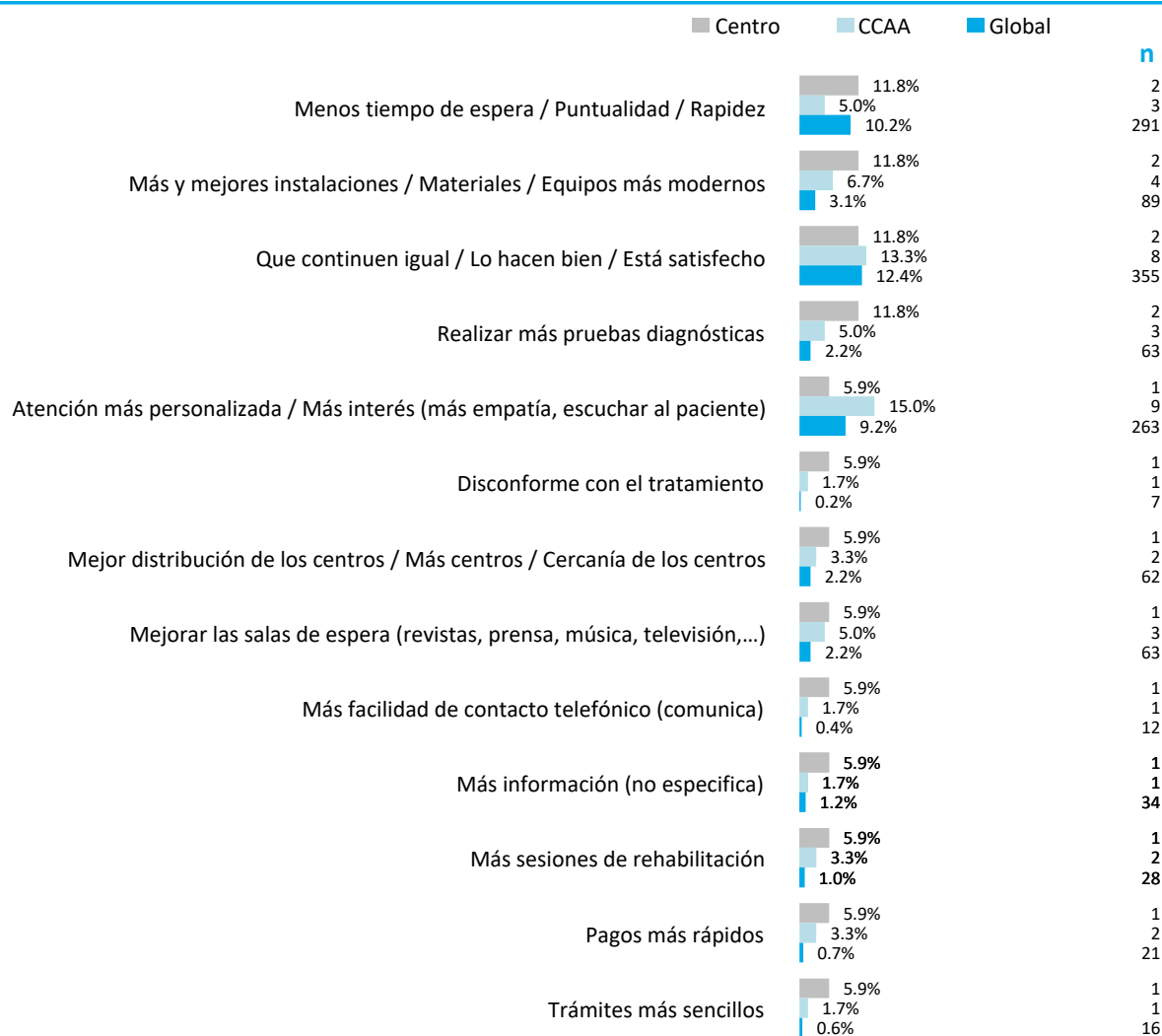
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

CÁCERES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 60
 Total de sugerencias (Global): 2855

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