

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GIRONA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.43	-0.49	143/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	64.7%	-9.8	136/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.6%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	13.7%	+7.8	143/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.22	-0.41	139/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.10	-0.43	138/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	15.7%	-5.9	136/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	43.1%	0.0	127/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	27.5%	+5.9	134/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	31.4%	-2.0	139/145	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	8.22	+0.04	107/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.36	-0.23	142/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.57	-0.10	115/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.90	-0.18	48/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.18	-0.22	115/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.08	-0.06	45/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	6.26	-0.50	144/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	7.59	-0.06	143/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.88	+0.08	136/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.37	-0.15	140/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.64	+0.14	141/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.28	-0.04	140/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.38	-0.16	139/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.36	-0.09	131/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.45	+0.30	42/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.55	+0.31	37/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.45	+0.15	34/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.10	+0.14	102/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.02	-0.34	139/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.44	-0.31	125/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.38	-0.46	120/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	+0.25	72/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.80	+0.09	39/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.50	-1.17	142/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	-1.00	95/145	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

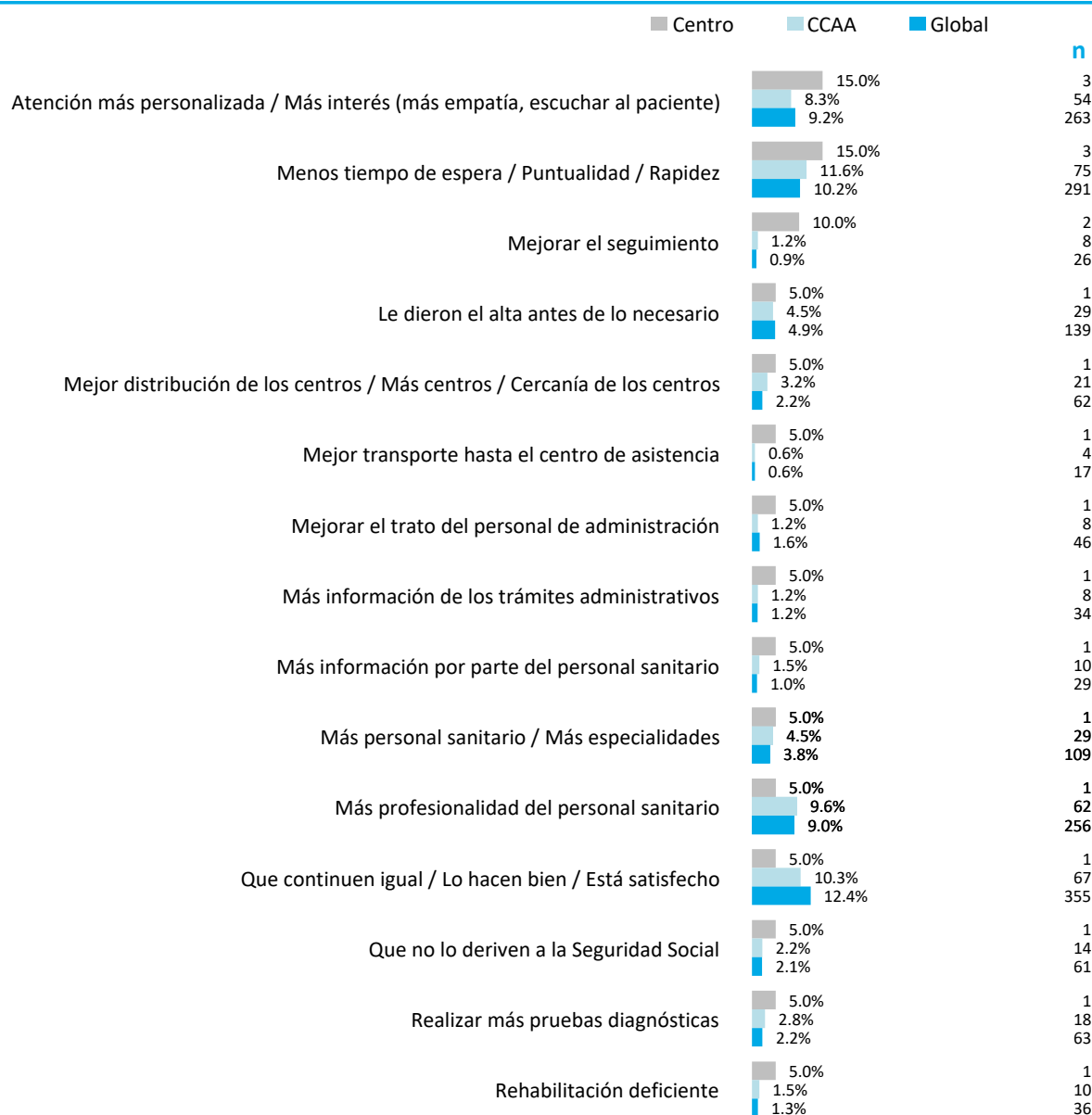
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GIRONA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 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.