

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

GUADALAJARA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.42	-0.01	144/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	59.6%	-0.4	143/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	26.3%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	14.0%	+2.4	144/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	7.05	+0.19	143/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	6.82	+0.20	144/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	10.9%	+9.2	138/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	41.8%	+2.2	129/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.3%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	30.9%	-7.0	142/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	38.2%	+3.7	121/145	73.9%		50.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.09	+0.63	114/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.95	+0.05	92/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.38	-0.14	135/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	8.61	-0.07	95/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.38	-0.14	81/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.54	+0.12	124/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	6.41	-0.46	143/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	7.96	+0.06	133/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.04	+0.09	132/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	7.66	+0.02	133/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.87	-0.18	130/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.57	-0.02	131/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.81	-0.07	127/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	7.95	-0.35	143/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.88	0.00	85/145	10.00		9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.13	0.00	72/145	10.00		9.24		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.63	0.00	84/145	10.00		8.99		8.77
Respeto a la intimidad	9.04	-0.03	114/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	7.85	-0.15	144/145	9.40		8.80		8.77
Trato e interés	6.92	-0.76	138/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	5.77	-1.07	144/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	5.75	-1.42	141/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	6.80	-0.37	141/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	+0.17	92/145	10.00		8.28		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	-0.25	95/145	10.00		8.71		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

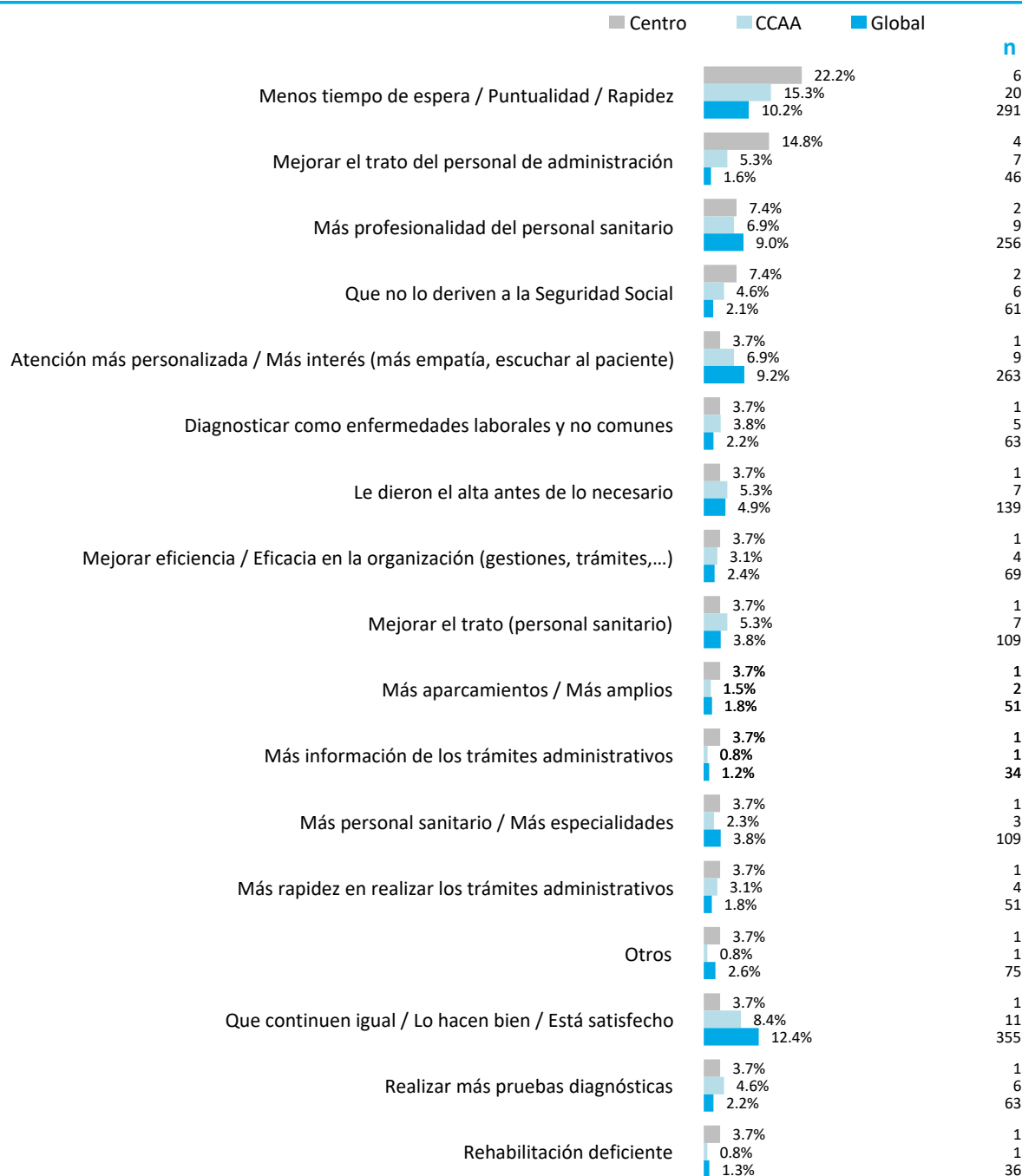
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

GUADALAJARA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 27
 Total de sugerencias (CCAA): 131
 Total de sugerencias (Global): 2855

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