

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

HUELVA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.98	-0.12	123/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	61.7%	-4.3	140/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	34.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.3%	+0.3	73/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	7.64	+0.03	126/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	7.61	+0.25	118/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	28.3%	+7.4	103/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	+4.2	80/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.3%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.7%	-3.3	107/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.4%	+1.9	90/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.40	+0.23	86/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.84	-0.38	114/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.26	-0.42	139/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.27	-0.24	134/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.39	+0.02	79/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	-0.06	96/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.83	-0.15	101/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.17	-0.05	119/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.13	-0.17	128/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.07	-0.10	103/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.41	-0.13	77/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.26	-0.33	141/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.47	-0.21	137/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	8.06	-0.47	142/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.50	+0.17	37/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	0.00	105/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.42	+0.33	41/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	8.98	+0.08	128/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.39	-0.22	126/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.20	-0.44	86/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	7.30	-0.34	122/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.50	-0.23	104/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.50	-1.67	128/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	-0.58	50/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	6.50	+0.10	143/145	10.00		8.57		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

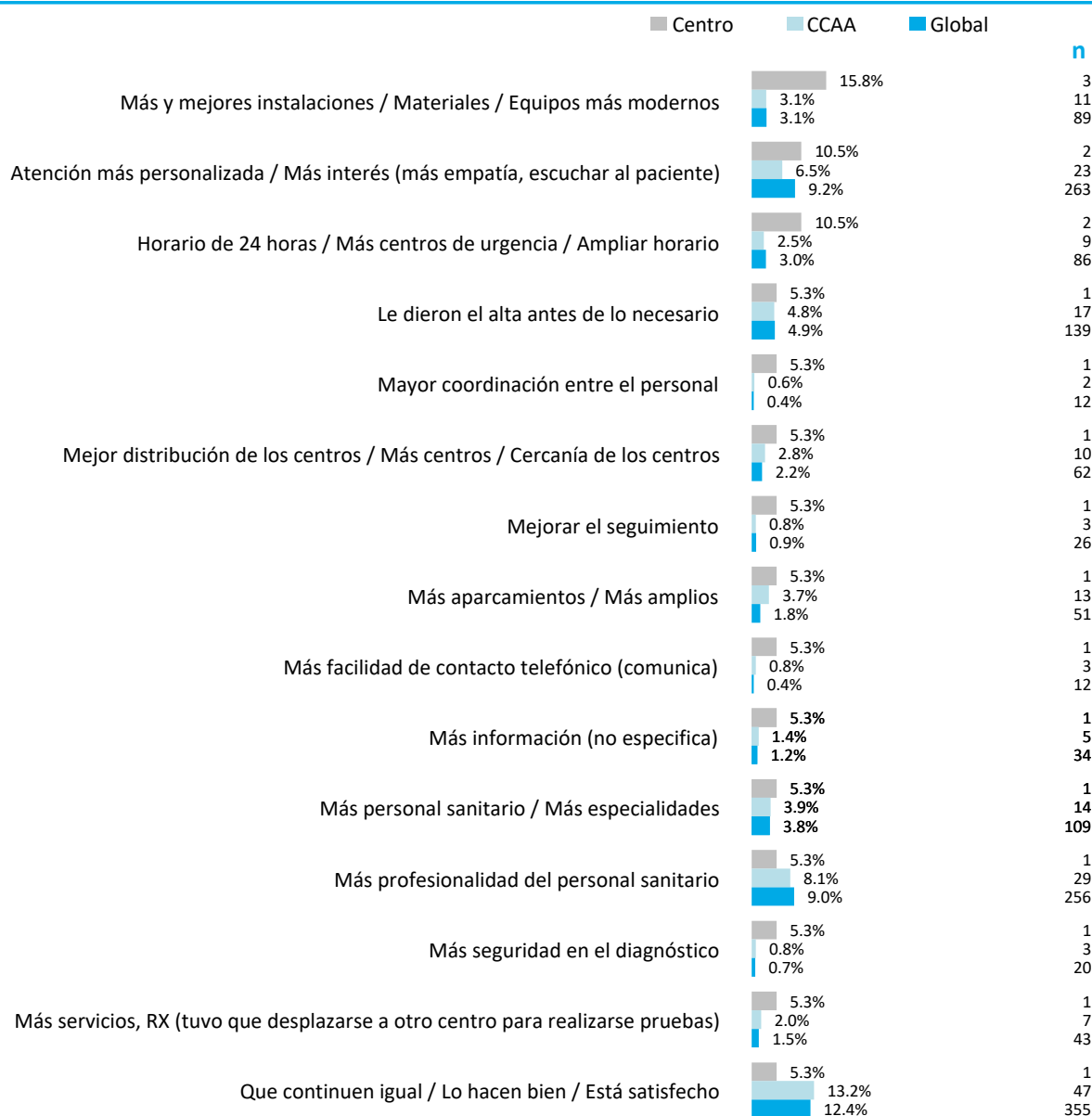
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

HUELVA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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