

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

HUMANES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.41	-0.27	145/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	51.0%	-9.0	145/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	36.7%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	12.2%	+4.2	139/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.39	-0.21	136/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.36	-0.23	133/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	12.8%	-9.7	137/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.4%	-10.6	134/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.9%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	27.7%	-0.9	136/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	37.0%	-8.9	127/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	-0.33	122/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.55	-0.23	139/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.18	-0.38	140/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.58	+0.01	102/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.10	-0.08	128/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.44	-0.01	132/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.77	+0.17	107/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	7.86	-0.20	136/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.69	-0.62	142/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.40	-0.51	139/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.69	-0.23	138/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.50	-0.37	134/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.61	-0.25	134/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.06	-1.02	141/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	8.56	-0.05	144/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.48	+0.06	118/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	1.50	-2.83	145/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	2.50	-2.50	145/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	2.50	-2.50	145/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.00	+0.50	136/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.60	-0.07	58/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.20	+0.45	89/145	10.00		8.47		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

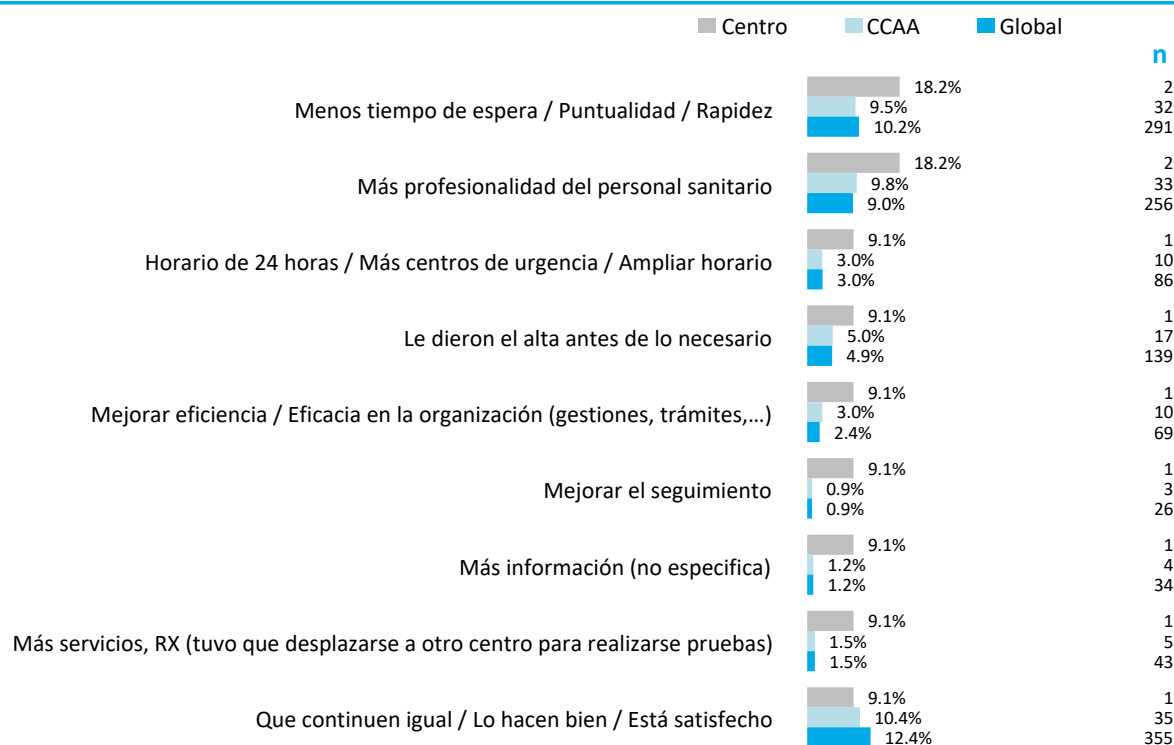
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

HUMANES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 11
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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