

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

LANZAROTE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.69	+0.49	26/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.0%	+4.9	38/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.8%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.3%	-4.9	52/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.41	+0.38	36/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.27	+0.55	40/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	42.4%	+5.7	47/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	57.6%	-0.7	48/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.1%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.3%	-6.4	54/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	57.1%	+2.8	23/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.96	+0.34	15/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.90	-0.16	104/145	9.60		9.06		9.02
Horario	9.00	+0.02	25/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.85	+0.02	55/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.67	+0.22	37/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.62	+0.02	113/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.34	+0.34	36/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.54	+0.31	79/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.62	+0.36	76/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.62	+0.40	42/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.85	+0.44	24/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.50	0.00	8/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.46	+0.02	15/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.09	-0.26	59/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.38	+0.15	51/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.25	+0.14	63/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.25	+0.47	109/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.33	+0.19	43/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.17	+0.20	14/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	8.15	+0.88	92/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	8.31	+1.22	74/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.15	+0.70	16/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	+0.35	60/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.71	-1.00	47/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	7.25	-1.32	135/145	10.00		8.17		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

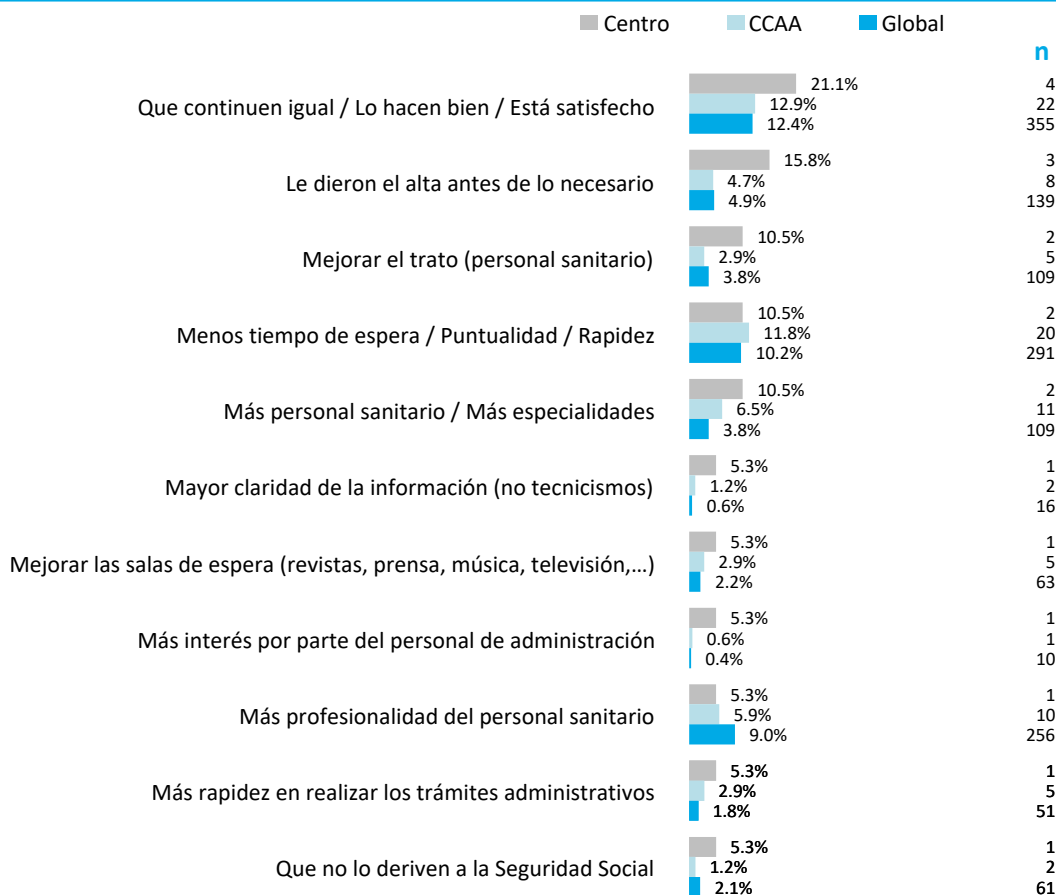
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

LANZAROTE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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