

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

LA RIOJA

LOGROÑO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.09	+0.04	109/145	9.19		8.09		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.1%	+1.8	92/145	94.5%		74.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					18.9%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.1%	+1.1	114/145	0.0%		7.1%		4.8%
Fidelidad	8.04	+0.16	79/145	9.21		8.04		8.11
Recomendación	7.92	+0.13	82/145	8.92		7.92		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.5%	+7.6	69/145	74.5%		34.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	51.7%	+6.1	76/145	78.7%		51.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.0%					31.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.2%	-1.5	71/145	4.3%		17.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.1%	+2.7	102/145	73.9%		43.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.63	+0.20	55/145	9.28		8.63		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.82	-0.07	120/145	9.60		8.82		9.02
Horario	8.81	+0.04	64/145	9.33		8.81		8.76
Instalaciones	8.72	-0.06	75/145	9.50		8.72		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.47	+0.04	66/145	9.30		8.47		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.05	-0.02	50/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.21	-0.04	51/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.14	+0.15	122/145	9.61		8.14		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.18	+0.07	124/145	9.63		8.18		8.61
Información recibida - Médico	7.77	+0.07	130/145	9.30		7.77		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.95	+0.12	122/145	9.53		7.95		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.98	-0.02	90/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.02	-0.06	97/145	9.70		9.02		9.11
Información recibida - Enfermera	8.89	+0.03	92/145	9.65		8.89		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.08	-0.92	122/145	10.00		8.08		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.75	-0.68	100/145	10.00		8.75		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.42	-0.87	93/145	10.00		8.42		8.77
Respeto a la intimidad	9.03	+0.03	115/145	9.69		9.03		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.92	+0.10	52/145	9.40		8.92		8.77
Trato e interés	9.00	+0.42	25/145	10.00		9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.45	+0.37	57/145	10.00		8.45		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.06	+0.56	18/145	10.00		9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.84	-0.16	113/145	9.71		7.84		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.86	-0.64	105/145	10.00		7.86		8.29
App Mi Asepeyo	7.90	-0.35	105/145	10.00		7.90		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

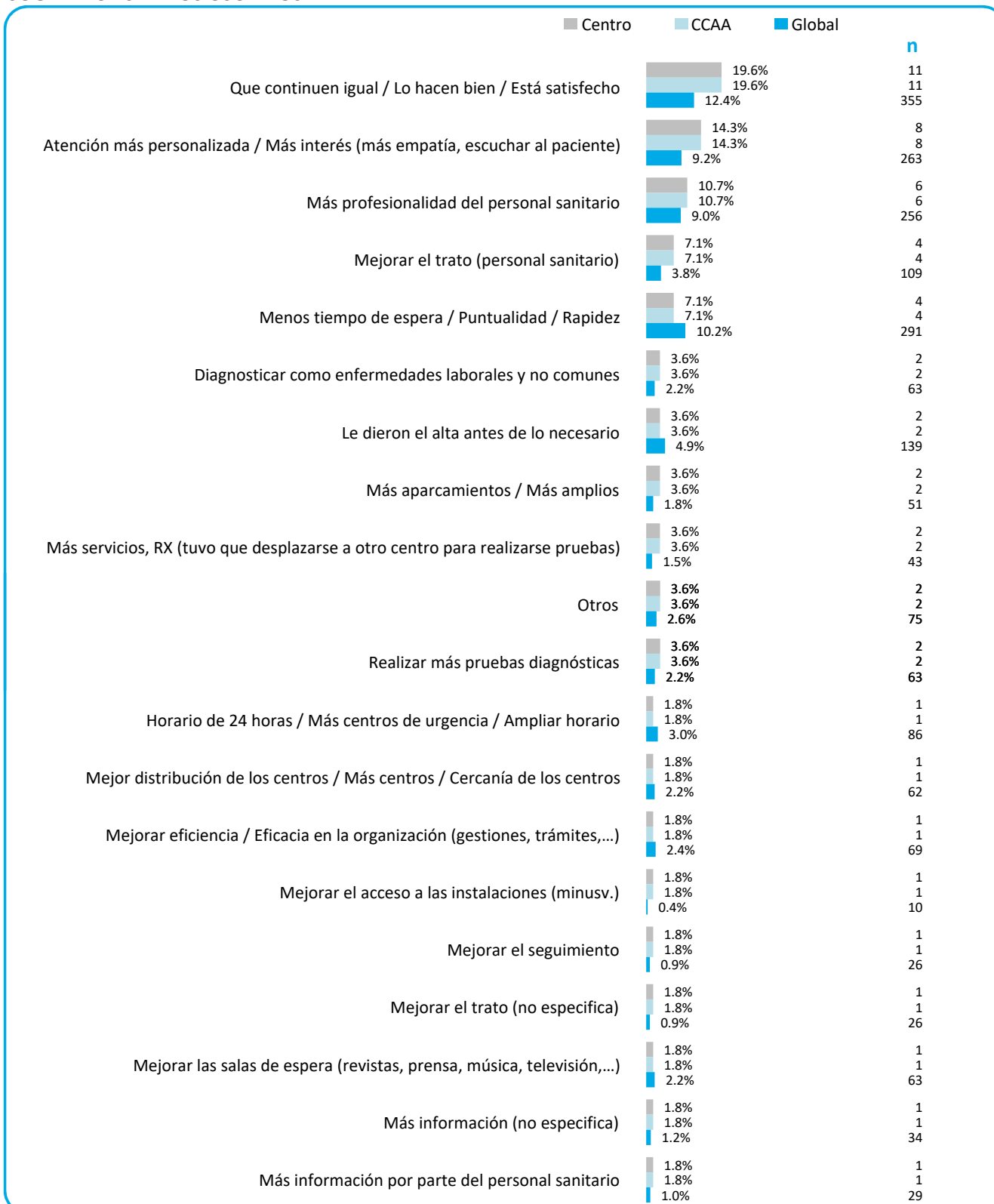
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

LA RIOJA

LOGROÑO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 56
 Total de sugerencias (CCAA): 56
 Total de sugerencias (Global): 2855

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