

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MATARÓ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.98	+0.02	122/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	66.0%	-6.5	131/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	28.3%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.7%	-4.1	88/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.79	+0.02	116/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.62	-0.04	117/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	28.8%	+0.8	101/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	44.2%	-1.8	123/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	40.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.4%	-2.6	55/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	41.2%	-2.8	114/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.74	+0.13	136/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.26	79/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.02	-0.25	23/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.47	+0.18	112/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.58	+0.15	44/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.71	+0.07	106/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.46	-0.30	128/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.45	+0.02	92/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.39	+0.10	105/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.26	+0.04	81/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.36	+0.19	83/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.83	-0.33	114/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.86	-0.23	124/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.64	-0.36	114/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.23	-0.02	120/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.62	+0.03	111/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.42	+0.14	93/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.12	-0.11	97/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.74	-0.02	89/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.44	+0.33	69/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.33	+0.22	70/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	-0.22	72/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.83	-0.37	114/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.88	-0.27	104/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	+0.40	95/145	10.00		8.44		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

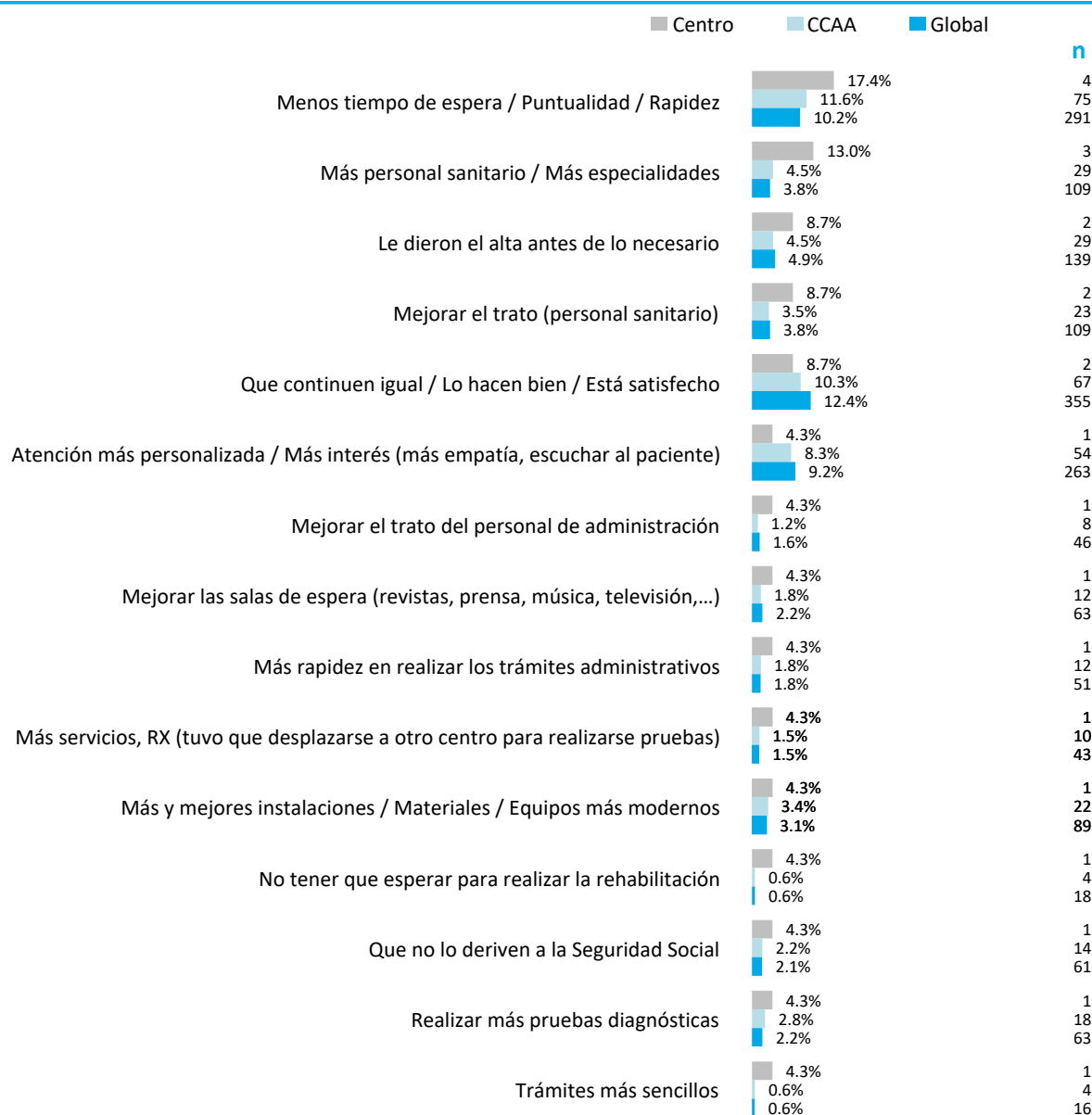
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MATARÓ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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