

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

MAÓ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.25	+0.38	81/145	9.19		8.38		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.4%	+7.8	81/145	94.5%		78.5%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.1%					16.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.6%	-1.6	87/145	0.0%		5.2%		4.8%
Fidelidad	7.83	+0.33	109/145	9.21		8.09		8.11
Recomendación	7.87	+0.45	88/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	35.2%	+17.6	65/145	74.5%		41.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.3%	+7.8	54/145	78.7%		57.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.5%					27.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.1%	-9.8	103/145	4.3%		15.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.1%	+7.4	35/145	73.9%		50.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	-0.06	6/145	9.28		8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.94	+0.03	94/145	9.60		9.02		9.02
Horario	8.75	+0.23	82/145	9.33		8.60		8.76
Instalaciones	8.60	+0.21	97/145	9.50		8.74		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.57	+0.02	46/145	9.30		8.45		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.16	+0.23	28/145	9.48		8.95		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.81	+0.07	103/145	9.18		8.26		8.02
Trato e interés - Médico	8.57	+0.36	74/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.56	+0.41	82/145	9.63		8.65		8.61
Información recibida - Médico	8.48	+0.50	58/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.81	+0.42	31/145	9.53		8.74		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.35	+0.54	23/145	9.70		9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.44	+0.53	16/145	9.70		9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.16	+0.43	46/145	9.65		9.20		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.78	-0.30	94/145	10.00		9.15		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.78	-0.30	99/145	10.00		9.21		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.78	-0.22	77/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.00	+0.32	120/145	9.69		9.12		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.78	+0.21	78/145	9.40		8.77		8.77
Trato e interés	8.78	-0.22	46/145	10.00		8.56		8.33
Información de trámites administrativos	7.44	-1.68	117/145	10.00		7.93		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.78	-0.65	35/145	10.00		8.26		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.22	-0.03	88/145	9.71		8.42		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.17	+0.31	85/145	10.00		8.78		8.29
App Mi Asepeyo	8.71	+0.05	52/145	10.00		8.90		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

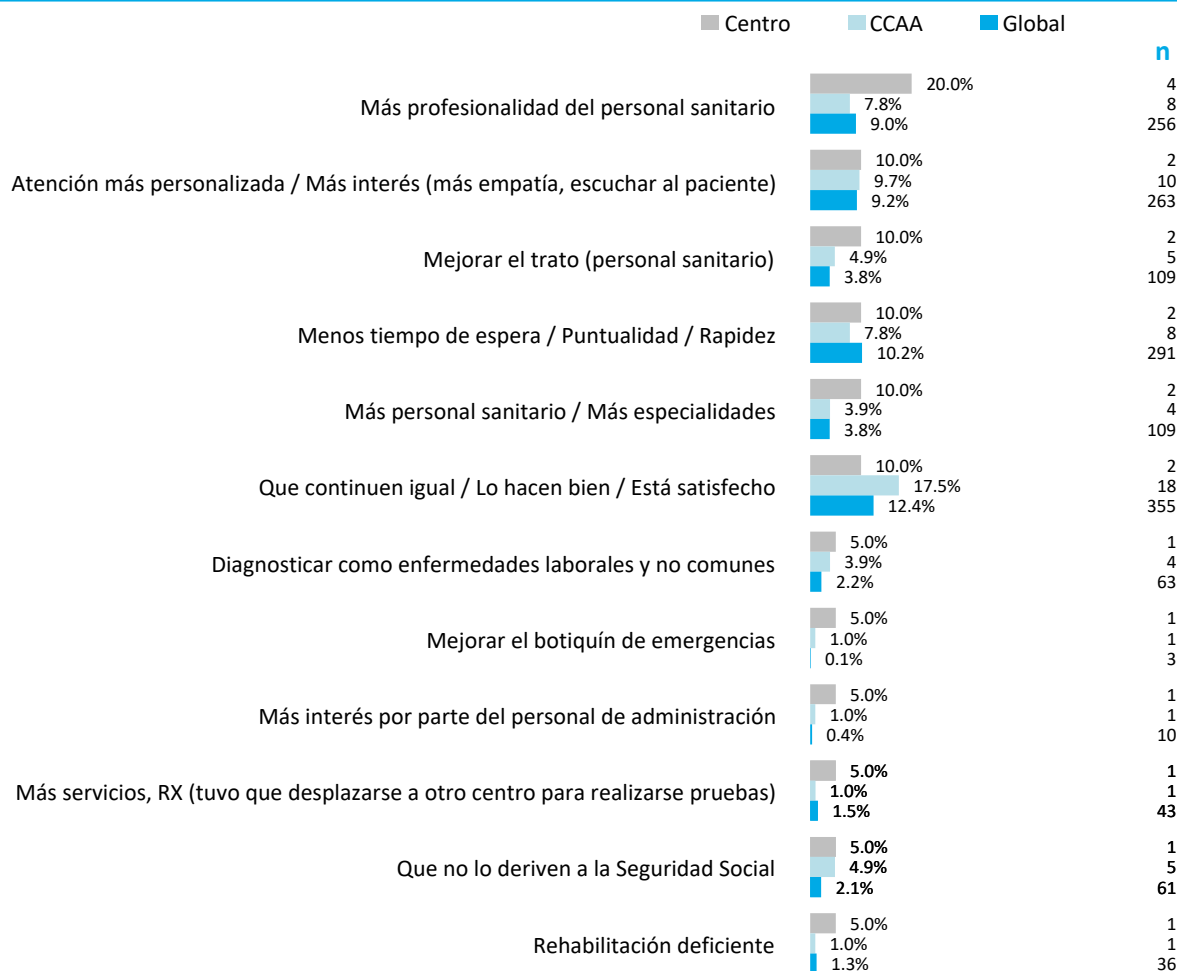
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

MAÓ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 103
 Total de sugerencias (Global): 2855

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