

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MERCABARNA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.88	-0.63	129/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.0%	-10.3	93/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.0%	+4.1	121/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.38	-0.58	137/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.76	-0.50	102/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	28.6%	-15.4	102/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	44.9%	-15.1	121/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.3%	+0.3	60/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	34.7%	-11.3	132/145	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	8.60	-0.28	58/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.18	-0.51	143/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.49	-0.53	125/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.24	-0.31	135/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.89	-0.32	140/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.52	-0.32	126/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.78	-0.49	105/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.14	-0.72	121/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.08	-0.74	129/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.78	-0.69	129/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.09	-0.70	115/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.92	-0.41	99/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.05	-0.45	91/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.89	-0.50	91/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.67	-1.33	102/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	-1.33	105/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	-1.67	98/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.98	-0.33	127/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	-0.20	40/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.00	+1.33	135/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.00	+1.33	127/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.00	+1.67	123/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	+0.30	60/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	-0.33	50/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.20	+0.20	18/145	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

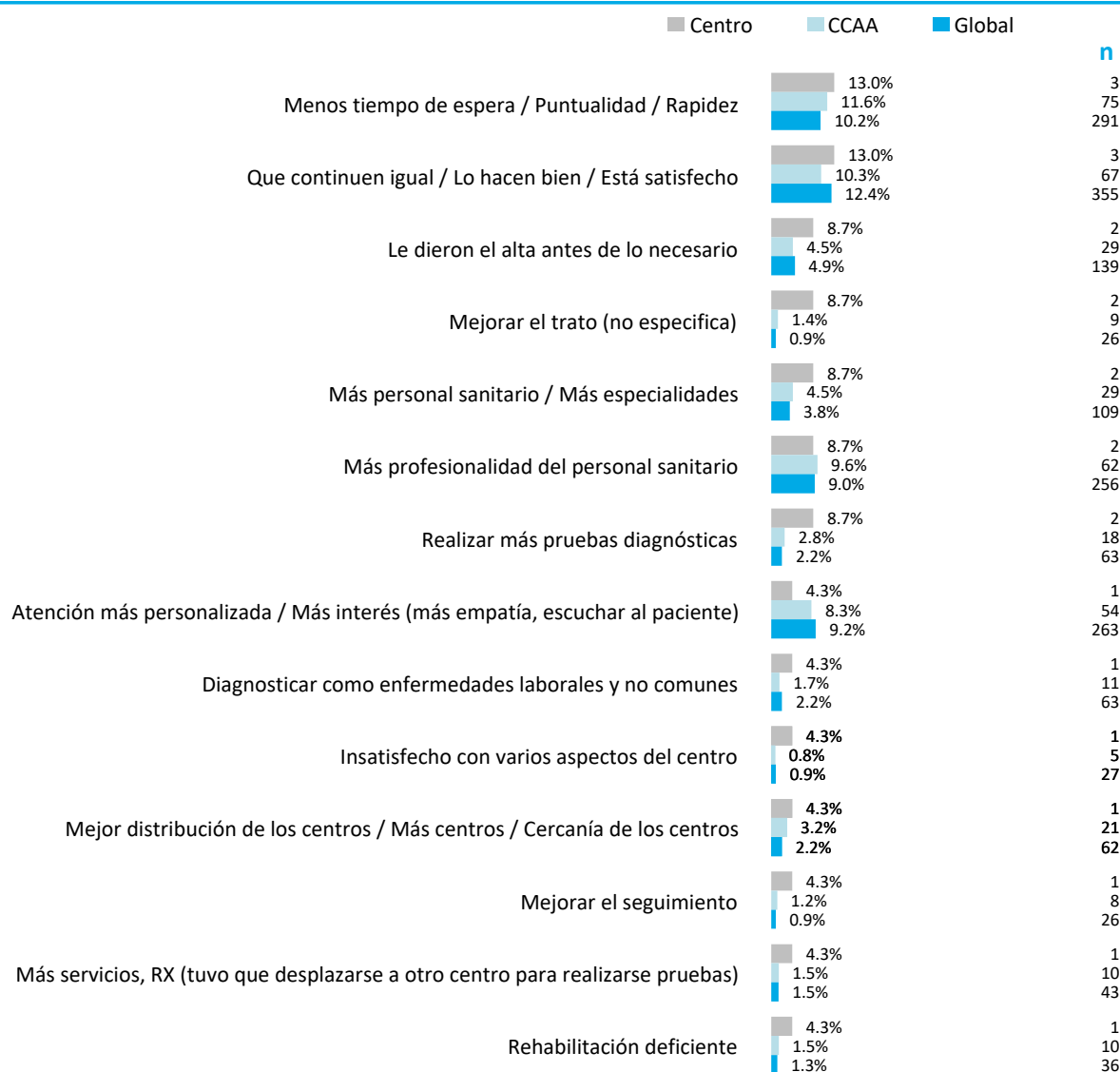
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MERCABARNA



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.