

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

OVIEDO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.38	+0.41	66/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.4%	+8.9	63/145	94.5%		78.4%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					18.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.7%	-4.2	47/145	0.0%		3.2%		4.8%
Fidelidad	8.07	+0.25	74/145	9.21		8.16		8.11
Recomendación	8.10	+0.53	63/145	8.92		7.99		8.00
Net Promoter Score (NPS)	40.8%	+19.3	52/145	74.5%		36.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.3%	+14.8	54/145	78.7%		53.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.2%					29.2%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.5%	-4.5	56/145	4.3%		17.0%		17.7%
Nivel de Compromiso	51.4%	+10.8	50/145	73.9%		49.0%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.32	-0.01	98/145	9.28		8.63		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.18	-0.18	38/145	9.60		9.05		9.02
Horario	9.07	+0.12	15/145	9.33		8.95		8.76
Instalaciones	8.69	+0.09	84/145	9.50		8.71		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.40	+0.32	76/145	9.30		8.43		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.91	-0.00	72/145	9.48		8.92		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.32	+0.05	39/145	9.18		8.08		8.02
Trato e interés - Médico	8.77	+0.10	54/145	9.61		8.58		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.77	+0.08	53/145	9.63		8.66		8.61
Información recibida - Médico	8.23	+0.35	84/145	9.30		8.35		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.46	+0.01	70/145	9.53		8.49		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.09	-0.16	63/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.25	-0.15	46/145	9.70		9.17		9.11
Información recibida - Enfermera	8.57	+0.12	122/145	9.65		8.65		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.75	+0.39	98/145	10.00		9.03		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.83	+0.11	95/145	10.00		9.03		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.00	+0.09	117/145	10.00		8.35		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	+0.01	50/145	9.69		9.18		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.71	+0.06	92/145	9.40		8.86		8.77
Trato e interés	8.00	+0.64	100/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	8.44	+2.17	58/145	10.00		8.64		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.30	+0.30	116/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.56	-0.72	127/145	9.71		8.11		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.29	+0.09	79/145	10.00		8.15		8.29
App Mi Asepeyo	7.89	-0.11	107/145	10.00		7.85		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

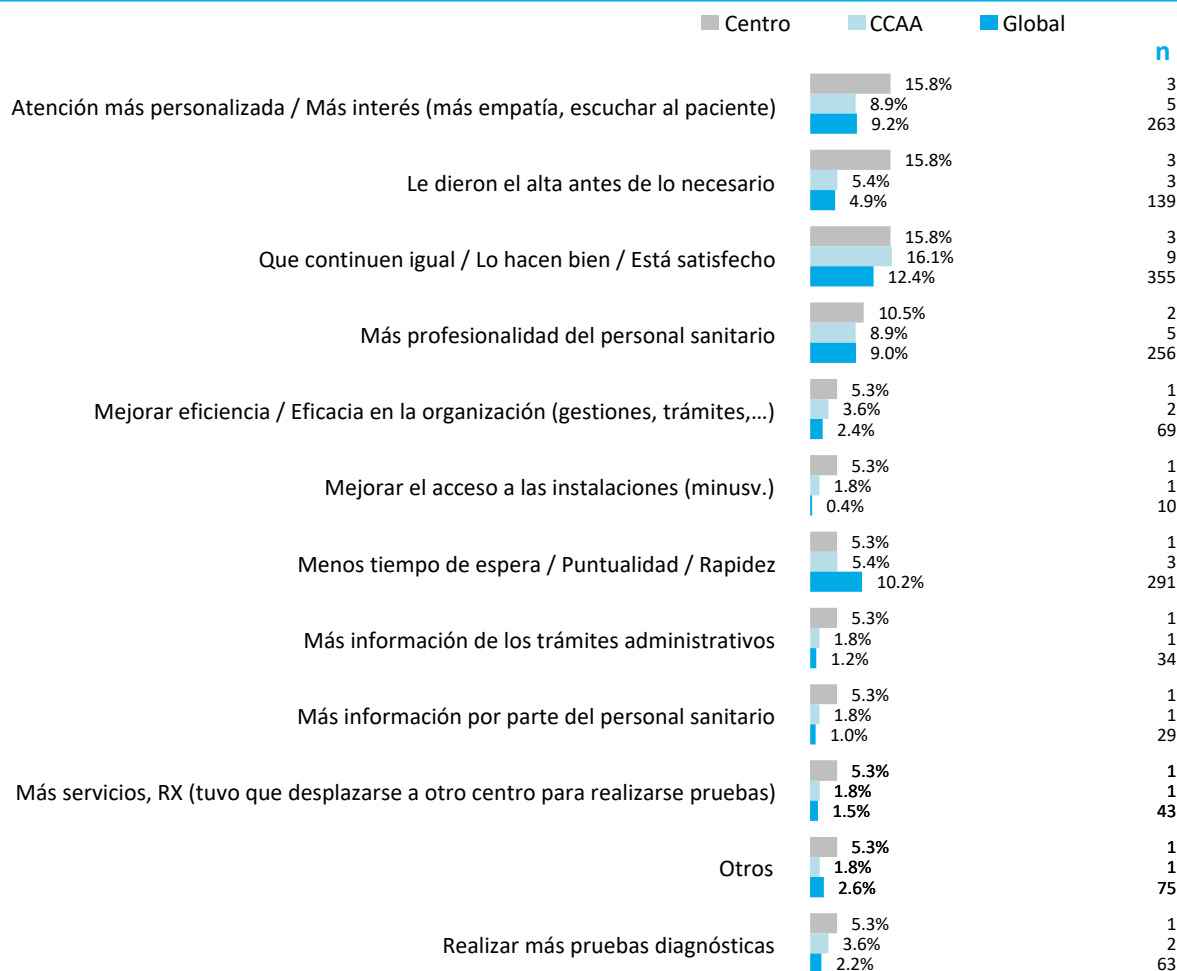
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

OVIEDO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 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.