

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

PATERNA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.17	+0.09	95/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	73.6%	+3.8	96/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.5%	+1.9	116/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	7.96	+0.14	90/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	7.96	+0.15	77/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	36.5%	+13.5	63/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	53.8%	+11.5	65/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.8%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.3%	-1.9	74/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.2%	+7.0	92/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.80	+0.62	35/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.15	+0.21	44/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.76	+0.05	80/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.74	+0.09	74/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	+0.14	52/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.72	+0.09	105/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.06	-0.19	76/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.13	-0.11	123/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.28	-0.22	114/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	7.96	-0.13	112/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.12	-0.11	113/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.92	+0.05	98/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.05	+0.05	92/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	8.71	-0.02	109/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.33	-0.67	54/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	-0.67	54/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	-1.67	98/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.40	0.00	29/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.81	+0.06	74/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.57	-0.23	118/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.17	+0.57	126/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.29	+0.89	117/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	0.00	60/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.75	-0.13	42/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.29	+2.95	85/145	10.00		8.21		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

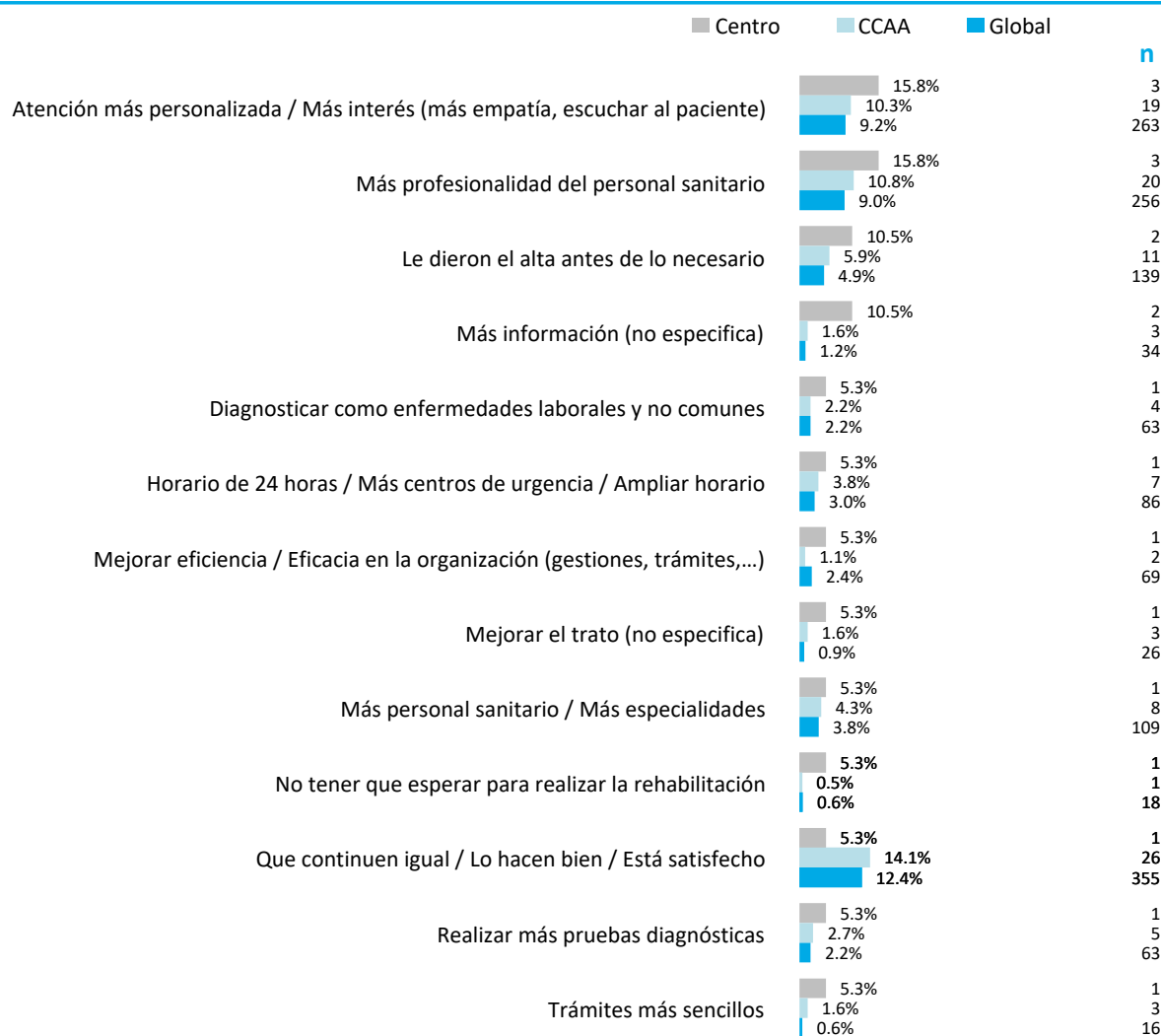
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

PATERNA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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