

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

PONFERRADA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.16	-0.28	96/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.1%	-9.8	103/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	23.0%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.9%	0.0	79/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	7.90	-0.30	103/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	7.98	-0.25	76/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	39.0%	-9.4	58/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	57.6%	-7.4	48/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.7%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.6%	+2.0	84/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	54.2%	-7.4	39/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.41	-0.39	84/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.18	+0.02	37/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.72	-0.24	85/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.80	-0.09	63/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.49	+0.06	60/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.97	-0.07	63/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.73	-0.25	110/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	8.23	-0.19	112/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.25	-0.27	118/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	7.98	-0.27	109/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.15	-0.27	112/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.95	-0.33	93/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.00	-0.31	98/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.85	-0.44	98/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.86	+1.00	87/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.21	+0.79	65/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	+0.86	64/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.05	-0.02	110/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.63	-0.23	101/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	8.17	-0.47	91/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	8.42	+0.33	61/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.17	+0.08	62/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.17	-0.28	93/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.11	+0.02	90/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	0.00	30/145	10.00		8.43		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

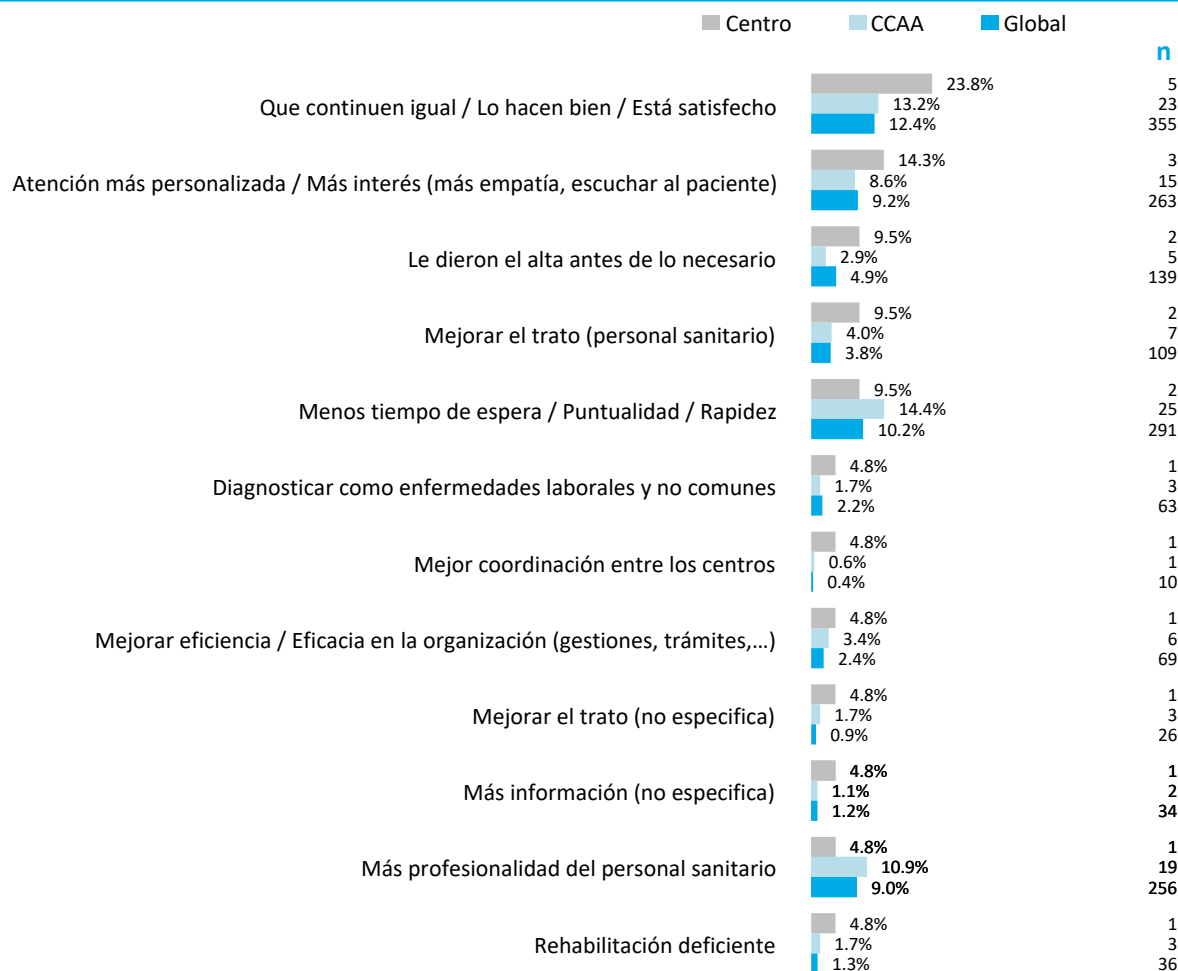
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

PONFERRADA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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