

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

PONTEVEDRA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.16	+0.02	99/145	9.19		7.97		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.8%	-0.3	76/145	94.5%		71.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.4%					21.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.8%	+1.5	90/145	0.0%		7.6%		4.8%
Fidelidad	8.06	-0.07	75/145	9.21		7.62		8.11
Recomendación	7.84	-0.13	94/145	8.92		7.50		8.00
Net Promoter Score (NPS)	25.4%	-3.0	111/145	74.5%		22.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.8%	+1.5	106/145	78.7%		47.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.9%					27.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.4%	+4.5	114/145	4.3%		25.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.8%	+3.1	97/145	73.9%		41.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.41	+0.45	84/145	9.28		8.18		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.75	-0.02	129/145	9.60		8.79		9.02
Horario	8.67	+0.04	97/145	9.33		8.71		8.76
Instalaciones	8.37	-0.10	121/145	9.50		8.63		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.44	+0.01	70/145	9.30		8.34		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.82	-0.16	87/145	9.48		8.78		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.00	-0.04	83/145	9.18		8.13		8.02
Trato e interés - Médico	8.31	-0.11	104/145	9.61		8.26		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.44	-0.12	98/145	9.63		8.22		8.61
Información recibida - Médico	8.25	-0.07	82/145	9.30		7.84		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.11	-0.09	114/145	9.53		7.93		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.88	-0.15	106/145	9.70		8.76		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.88	-0.18	121/145	9.70		8.90		9.11
Información recibida - Enfermera	8.48	-0.33	128/145	9.65		8.60		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+0.10	1/145	10.00	●	9.22	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00	●	9.27	●	8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.10	1/145	10.00	●	8.87	●	8.77
Respeto a la intimidad	8.99	+0.04	125/145	9.69		9.02		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	-0.01	83/145	9.40		8.78		8.77
Trato e interés	7.00	+1.29	135/145	10.00		7.88		8.33
Información de trámites administrativos	6.80	+1.37	132/145	10.00		7.67		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.10	+1.10	122/145	10.00		7.49		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.93	+1.00	29/145	9.71		7.90		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.81	+0.08	109/145	10.00		7.50		8.29
App Mi Asepeyo	8.83	+0.93	44/145	10.00		8.03		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

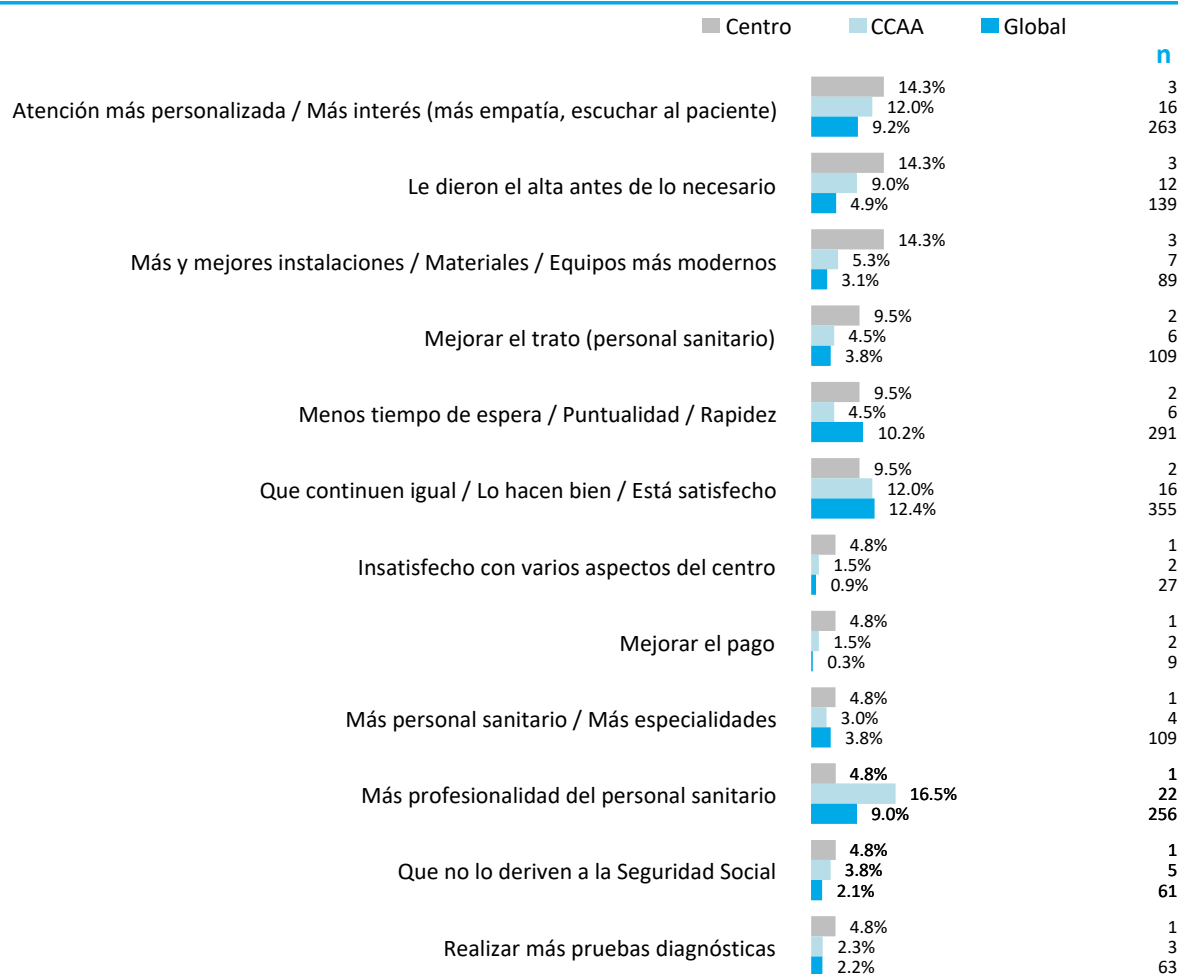
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

PONTEVEDRA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 133
 Total de sugerencias (Global): 2855

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