

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

PUERTOLLANO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.67	+0.15	27/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	83.6%	0.0	31/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	11.5%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.9%	0.0	79/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	8.38	+0.26	38/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	8.30	+0.25	35/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	47.5%	+11.5	33/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.9%	+9.8	20/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	19.7%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.4%	-1.6	64/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	56.7%	+6.7	27/145	73.9%		50.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.96	+0.52	15/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.24	-0.09	28/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.80	-0.06	70/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	8.92	+0.13	44/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.71	-0.10	32/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.17	-0.04	25/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.86	+0.03	6/145	9.18	●	7.97	●	8.02
Trato e interés - Médico	8.87	+0.13	44/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.70	+0.16	67/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	8.58	+0.19	48/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.52	+0.44	62/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.11	+0.18	58/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.14	+0.14	72/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	9.09	+0.17	60/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+1.00	1/145	10.00	●	9.26	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+1.20	1/145	10.00	●	9.24	●	8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+1.00	1/145	10.00	●	8.99	●	8.77
Respeto a la intimidad	9.44	+0.08	22/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.16	+0.01	16/145	9.40		8.80	●	8.77
Trato e interés	8.80	+0.35	41/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	8.80	+0.44	34/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.80	+0.16	32/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.62	+0.71	53/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.70	+0.37	5/145	10.00	●	8.28	●	8.29
App Mi Asepeyo	9.71	+0.55	2/145	10.00	●	8.71	●	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

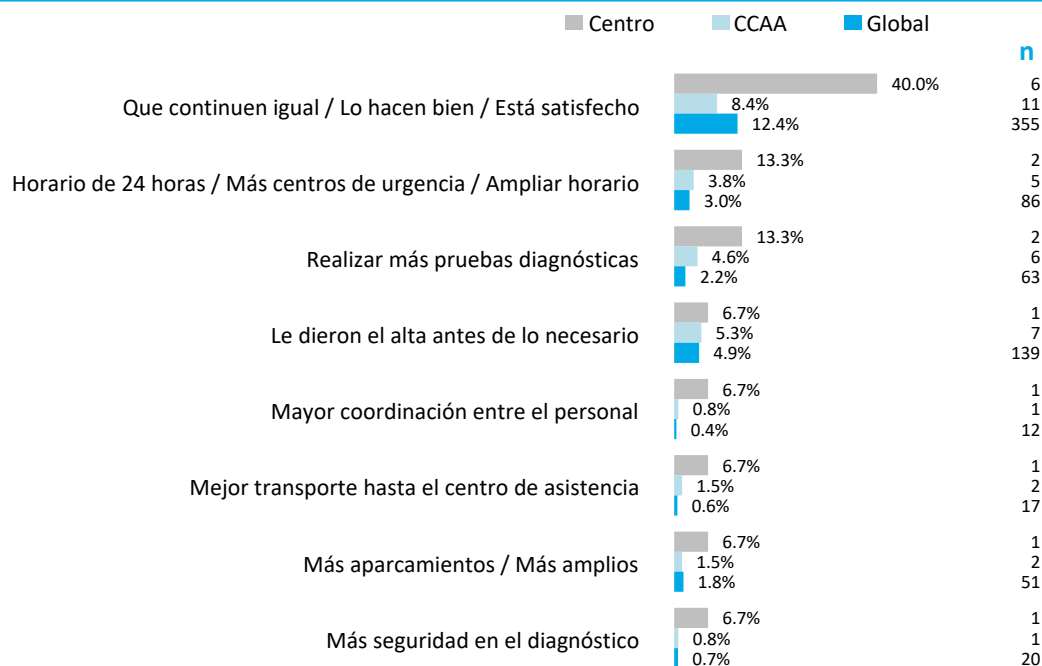
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

PUERTOLLANO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 Total de sugerencias (CCAA): 131
 Total de sugerencias (Global): 2855

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