

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANTABRIA

SANTANDER

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.39	+0.06	62/145	9.19		8.35		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.8%	+1.3	77/145	94.5%		75.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.5%					21.2%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.7%	+0.0	46/145	0.0%		3.0%		4.8%
Fidelidad	8.11	+0.21	72/145	9.21		8.25		8.11
Recomendación	8.00	+0.21	71/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.0%	+6.9	73/145	74.5%		40.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.8%	+3.3	72/145	78.7%		55.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.3%					29.4%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.9%	-3.6	88/145	4.3%		15.0%		17.7%
Nivel de Compromiso	45.1%	+0.8	82/145	73.9%		47.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.51	+0.01	68/145	9.28		8.53		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.10	79/145	9.60		8.95		9.02
Horario	8.68	-0.17	95/145	9.33		8.67		8.76
Instalaciones	8.75	-0.12	69/145	9.50		8.58		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.20	-0.26	111/145	9.30		8.12		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.79	-0.09	94/145	9.48		8.79		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.59	+0.22	122/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.71	+0.10	62/145	9.61		8.84		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.76	+0.09	55/145	9.63		8.87		8.61
Información recibida - Médico	8.55	+0.09	50/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.61	+0.13	52/145	9.53		8.60		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.10	+0.01	59/145	9.70		9.06		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.17	+0.06	66/145	9.70		9.06		9.11
Información recibida - Enfermera	9.00	-0.07	72/145	9.65		8.93		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.54	-0.23	130/145	10.00		7.94		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.25	-0.25	120/145	10.00		8.44		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.69	-0.15	124/145	10.00		7.82		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	+0.03	48/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.08	-0.04	23/145	9.40		8.97		8.77
Trato e interés	9.14	+0.29	21/145	10.00		8.57		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	-0.14	19/145	10.00		8.63		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	+0.07	19/145	10.00		8.37		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.11	-0.59	99/145	9.71		8.25		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.00	-0.30	24/145	10.00		8.58		8.29
App Mi Asepeyo	7.92	-1.28	103/145	10.00		7.91		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

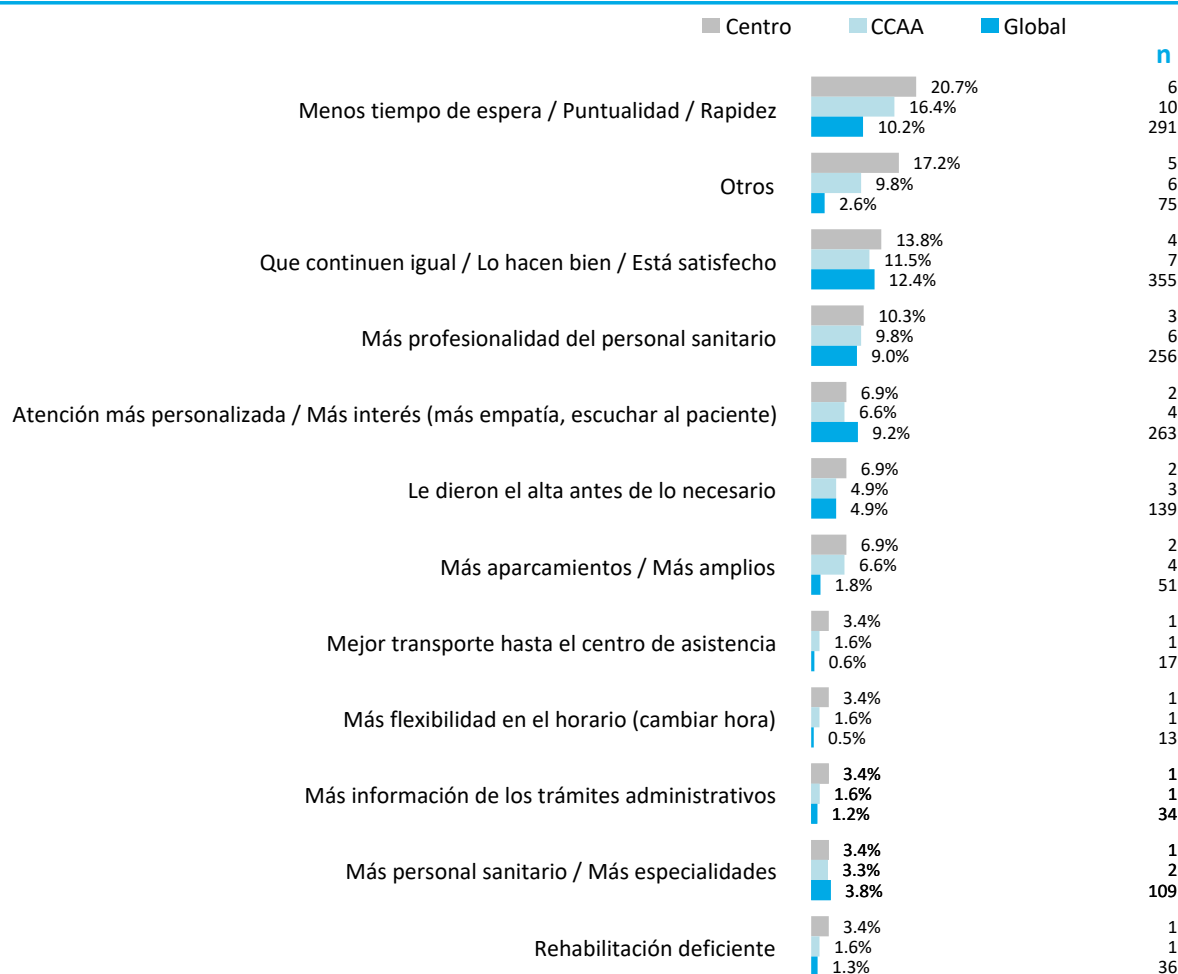
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANTABRIA

SANTANDER



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 29
 Total de sugerencias (CCAA): 61
 Total de sugerencias (Global): 2855

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