

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

SILLA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.46	-0.06	52/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	-2.0	66/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-2.0	33/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.57	-0.12	21/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.50	+0.06	19/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	52.0%	0.0	18/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	60.0%	-4.0	38/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	32.0%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.0%	-4.0	11/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.0%	-3.1	64/145	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	9.27	-0.06	2/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.17	+0.15	40/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.79	-0.08	74/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	9.04	+0.30	18/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	-0.03	51/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.15	+0.09	33/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.33	-0.23	38/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.64	+0.08	66/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.68	+0.08	68/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.49	+0.20	57/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.71	+0.23	43/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.91	+0.01	101/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.05	+0.10	94/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	8.57	+0.57	120/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+0.25	1/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+0.25	1/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.25	1/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.14	-0.11	89/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.02	+0.04	30/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.00	-1.17	135/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.00	-1.33	127/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.00	-1.50	123/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.67	+0.17	3/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.75	+0.25	42/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	.	95/145	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

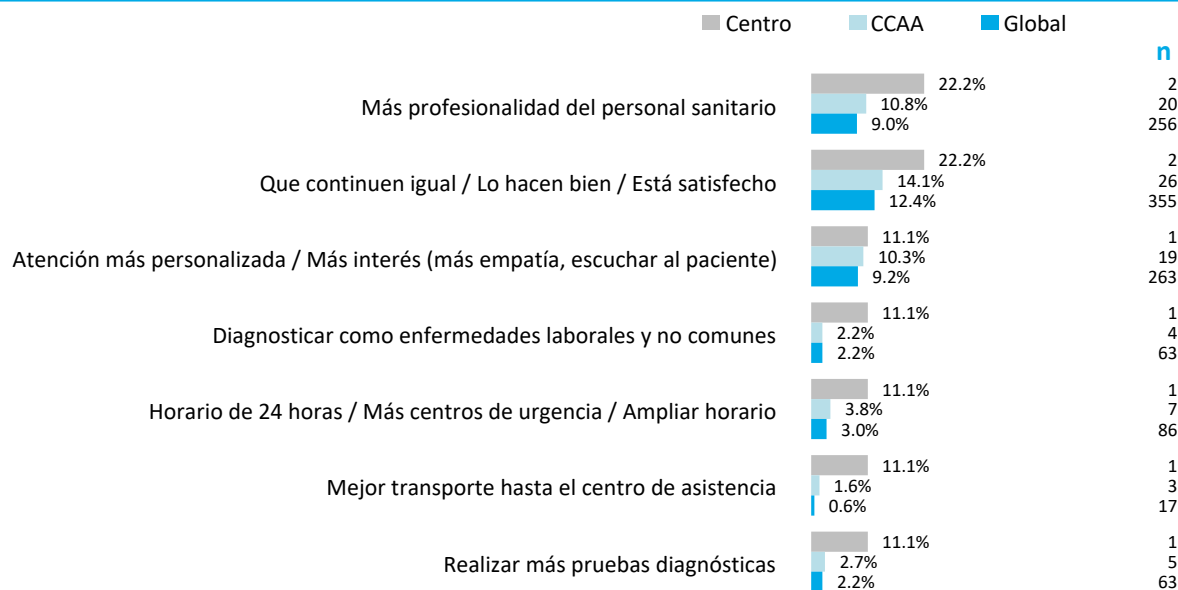
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

SILLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 9
 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.