

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TELDE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.54	-0.21	41/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.7%	+0.7	47/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.0%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.3%	+0.3	85/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.49	-0.15	25/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.33	-0.23	32/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	49.1%	-7.5	23/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.7%	-1.7	6/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	15.8%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.5%	+5.9	75/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	61.8%	-4.3	9/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.46	+0.15	76/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.32	+0.03	14/145	9.60		9.06		9.02
Horario	9.00	+0.16	25/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	9.00	0.00	23/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.94	+0.10	5/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.74	-0.18	104/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.98	-0.02	87/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.49	-0.06	85/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.56	-0.06	81/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.21	-0.15	89/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.16	-0.07	110/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	+0.11	81/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.22	+0.08	53/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.29	+0.11	31/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+0.89	1/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+0.89	1/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+1.00	1/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.46	-0.00	19/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.51	-0.06	113/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	7.43	+0.33	126/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	9.14	+1.34	16/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.57	+0.37	102/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.11	-0.17	18/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.00	-0.36	135/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.33	77/145	10.00		8.17		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

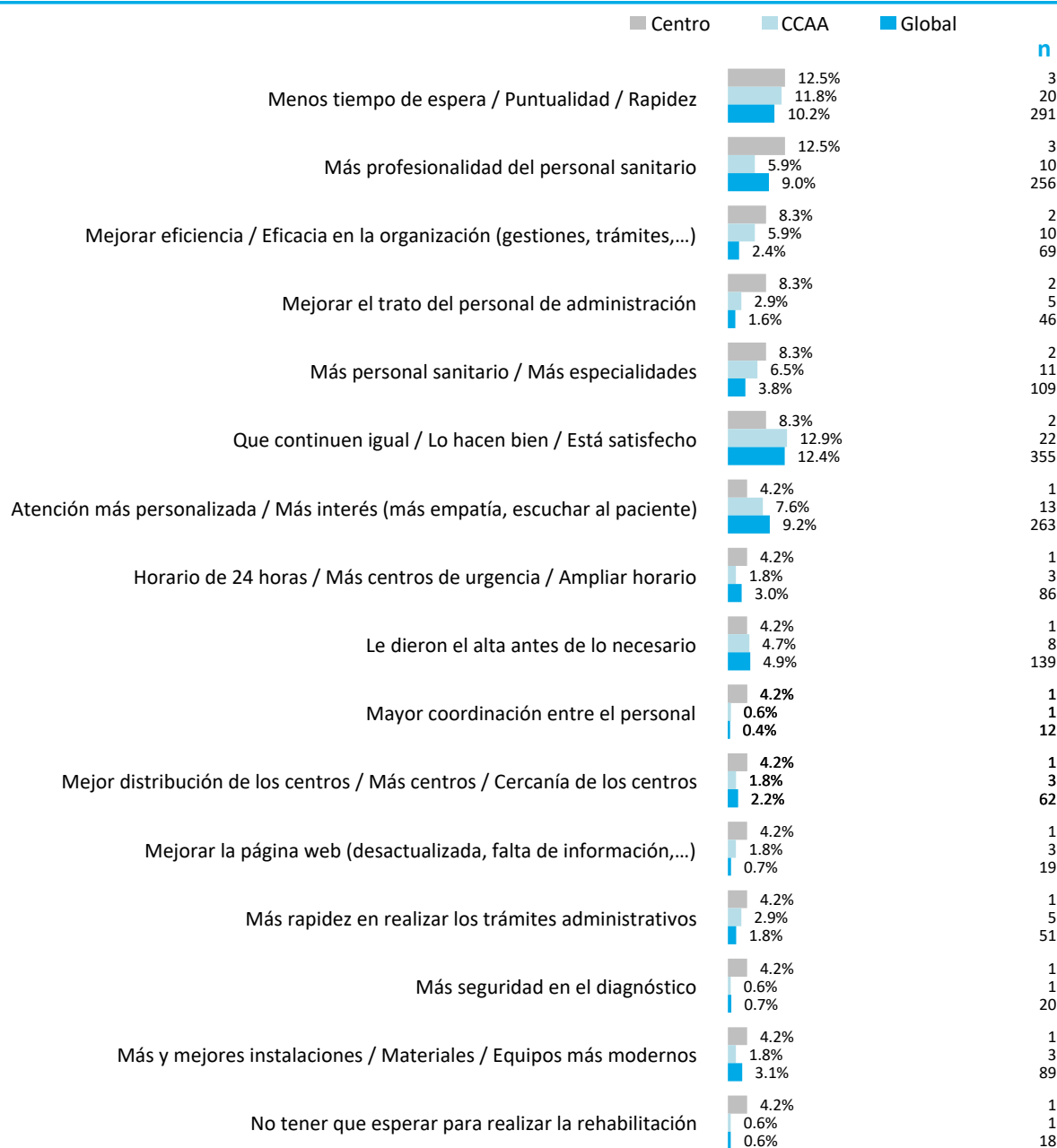
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TELDE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 24
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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