

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TENERIFE SUR

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.65	+0.06	29/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.0%	+1.6	45/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	12.7%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.3%	-1.6	107/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.33	-0.04	46/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.21	-0.11	47/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	47.5%	-5.7	33/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.9%	-5.4	20/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	19.7%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.4%	+0.3	64/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	60.0%	-5.0	11/145	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	+0.01	76/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.13	+0.08	51/145	9.60		9.06		9.02
Horario	9.15	-0.02	9/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.87	+0.14	53/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.41	+0.02	72/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.16	-0.01	26/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.08	+0.00	73/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.65	+0.46	65/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.76	+0.46	56/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.48	+0.49	61/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.52	+0.48	64/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.35	+0.19	24/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.42	+0.13	21/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.18	+0.23	44/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.78	+0.28	128/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.56	+0.18	129/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	6.67	+0.67	135/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.48	+0.05	13/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.91	+0.11	55/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	8.80	+0.23	41/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	8.80	+0.37	34/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.80	+0.37	32/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.82	+0.07	37/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.54	-0.29	66/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	8.67	+0.27	56/145	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

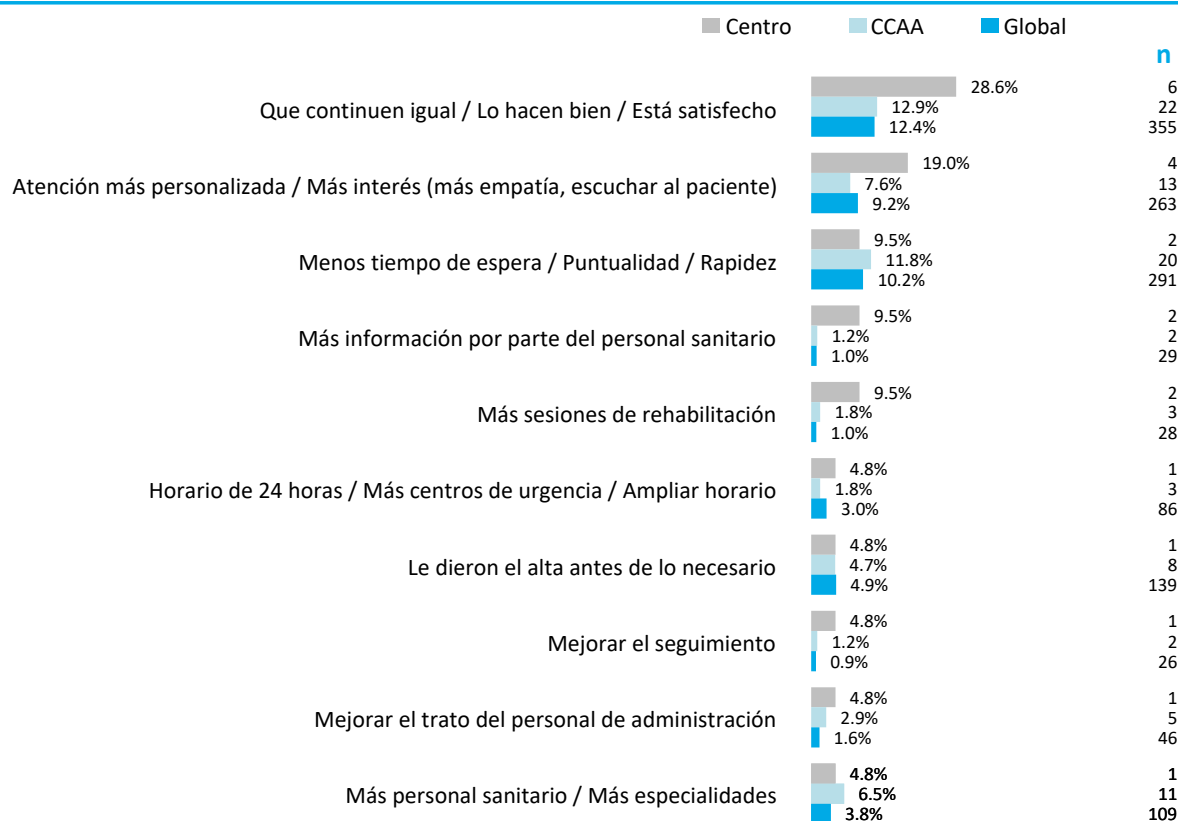
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TENERIFE SUR



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 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.