

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

TERUEL



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.42	+0.14	57/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.9%	+1.2	99/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	25.4%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.7%	-1.6	24/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	8.05	-0.02	78/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	8.00	-0.03	71/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	33.9%	+2.2	74/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.8%	-2.5	79/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	32.2%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.9%	-4.7	69/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.1%	-0.9	93/145	73.9%		52.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.24	+0.01	105/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.05	-0.03	68/145	9.60		9.16		9.02
Horario	8.63	+0.02	104/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.75	+0.04	68/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.68	+0.13	36/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.04	-0.08	56/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.38	+0.24	33/145	9.18		8.62		8.02
Trato e interés - Médico	8.34	+0.26	102/145	9.61		8.86		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.41	+0.24	103/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	8.16	+0.23	95/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.18	+0.10	106/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.13	-0.15	55/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.19	-0.17	59/145	9.70		9.13		9.11
Información recibida - Enfermera	8.63	-0.14	115/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+0.25	1/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.40	-0.35	49/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.25	-0.25	48/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	8.88	-0.09	138/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.02	+0.05	33/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	9.57	+0.17	7/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	-0.20	19/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	-0.20	19/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.64	+0.14	125/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.63	+0.23	114/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	8.44	-0.06	68/145	10.00		8.54		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

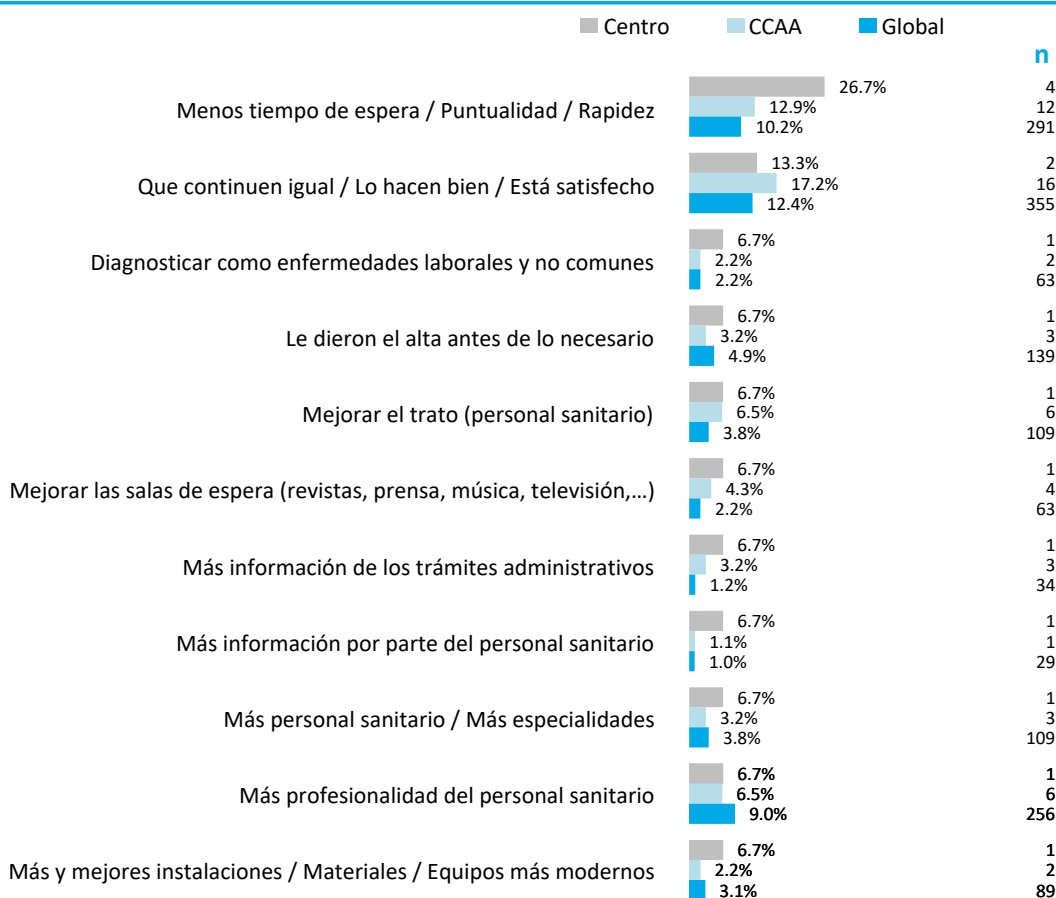
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

TERUEL



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 Total de sugerencias (CCAA): 93
 Total de sugerencias (Global): 2855

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