

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

TOLEDO



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.56	+0.16	40/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	+3.0	72/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.3%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.8%	-1.6	112/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	8.24	+0.05	57/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	8.19	-0.03	49/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	43.1%	-1.7	46/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	60.3%	0.0	37/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.4%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.2%	+1.7	71/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	58.6%	0.0	18/145	73.9%		50.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.77	+0.33	37/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.93	-0.05	99/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.04	+0.11	21/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	9.14	-0.01	10/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.80	+0.14	17/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.88	-0.01	82/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.02	-0.03	82/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.63	+0.04	68/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.64	-0.01	73/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	8.40	+0.05	70/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.44	+0.01	74/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.06	+0.16	70/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.20	+0.10	57/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	8.72	+0.16	108/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.36	+0.36	52/145	10.00		9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.45	+0.36	44/145	10.00		9.24		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.36	+0.82	96/145	10.00		8.99		8.77
Respeto a la intimidad	9.19	-0.01	75/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.34	+0.03	5/145	9.40		8.80		8.77
Trato e interés	7.91	-0.34	106/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	8.45	-0.30	56/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.64	-0.36	95/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.86	+0.19	33/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.10	+0.77	91/145	10.00		8.28		8.29
App Mi Asepeyo	9.17	0.00	23/145	10.00		8.71		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

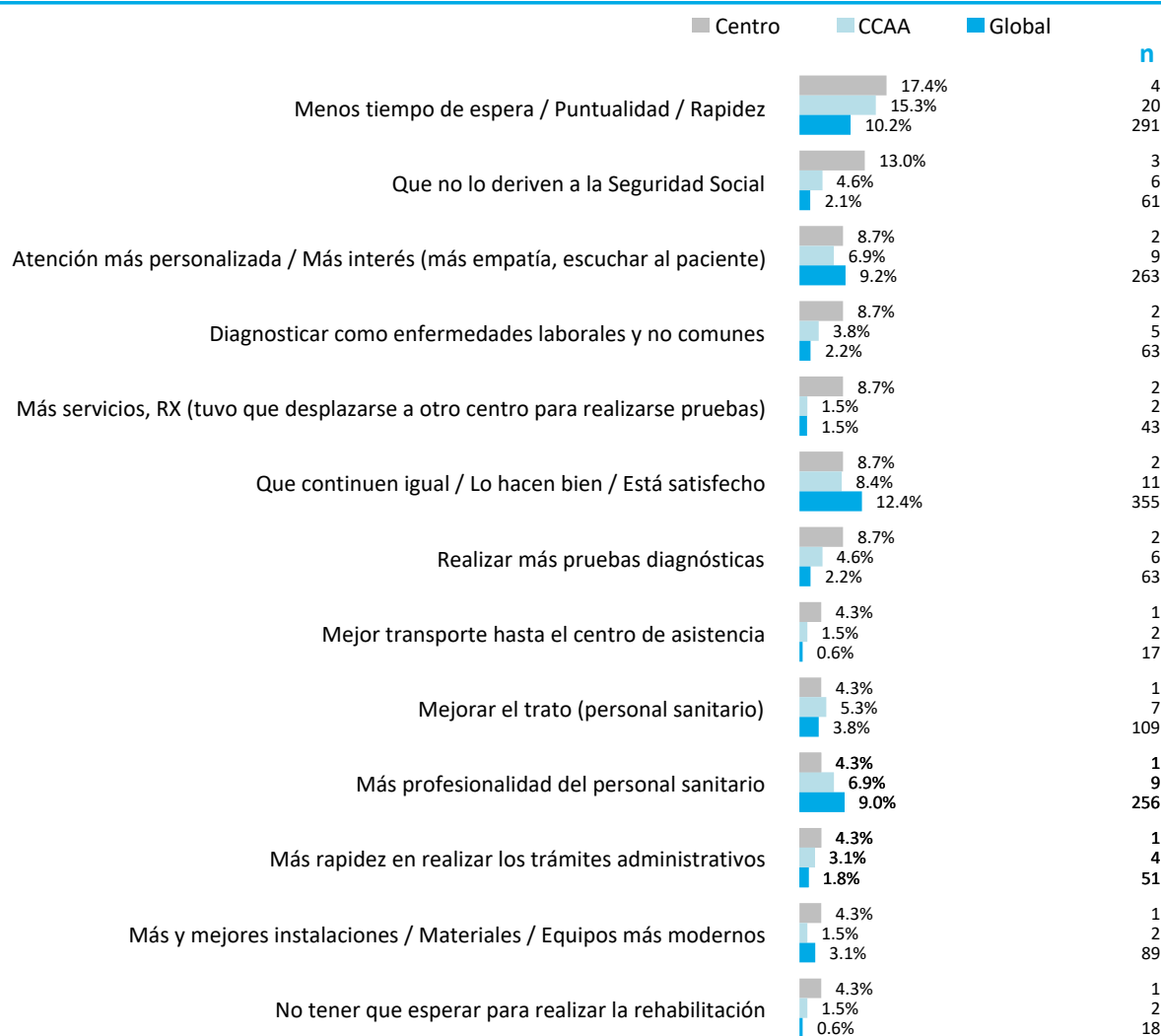
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

TOLEDO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 131
 Total de sugerencias (Global): 2855

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