

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

VILAGARCÍA DE AROUSA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.86	-0.27	131/145	9.19		7.97		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	68.1%	-3.3	127/145	94.5%		71.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	24.6%					21.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.2%	-1.3	115/145	0.0%		7.6%		4.8%
Fidelidad	7.42	-0.36	135/145	9.21		7.62		8.11
Recomendación	7.38	-0.16	132/145	8.92		7.50		8.00
Net Promoter Score (NPS)	20.3%	-1.4	127/145	74.5%		22.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.6%	-1.4	133/145	78.7%		47.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	39.1%					27.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.3%	0.0	94/145	4.3%		25.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	33.8%	-5.5	133/145	73.9%		41.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.07	-0.25	117/145	9.28		8.18		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.81	-0.32	121/145	9.60		8.79		9.02
Horario	8.94	-0.12	34/145	9.33		8.71		8.76
Instalaciones	8.15	-0.22	138/145	9.50		8.63		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.23	-0.17	107/145	9.30		8.34		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.58	-0.33	119/145	9.48		8.78		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.27	-0.20	44/145	9.18		8.13		8.02
Trato e interés - Médico	8.26	+0.00	111/145	9.61		8.26		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.38	+0.07	108/145	9.63		8.22		8.61
Información recibida - Médico	7.79	-0.08	126/145	9.30		7.84		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.86	-0.24	131/145	9.53		7.93		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.87	-0.20	111/145	9.70		8.76		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	-0.07	81/145	9.70		8.90		9.11
Información recibida - Enfermera	9.27	+0.12	32/145	9.65		8.60		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.11	-0.07	70/145	10.00		9.22		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.11	-0.07	73/145	10.00		9.27		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	-0.21	98/145	10.00		8.87		8.77
Respeto a la intimidad	9.19	-0.12	76/145	9.69		9.02		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.62	-0.28	103/145	9.40		8.78		8.77
Trato e interés	7.89	-0.47	107/145	10.00		7.88		8.33
Información de trámites administrativos	8.00	-1.18	96/145	10.00		7.67		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.86	-1.42	128/145	10.00		7.49		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.94	-0.75	109/145	9.71		7.90		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.53	-0.80	118/145	10.00		7.50		8.29
App Mi Asepeyo	8.44	-0.56	71/145	10.00		8.03		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

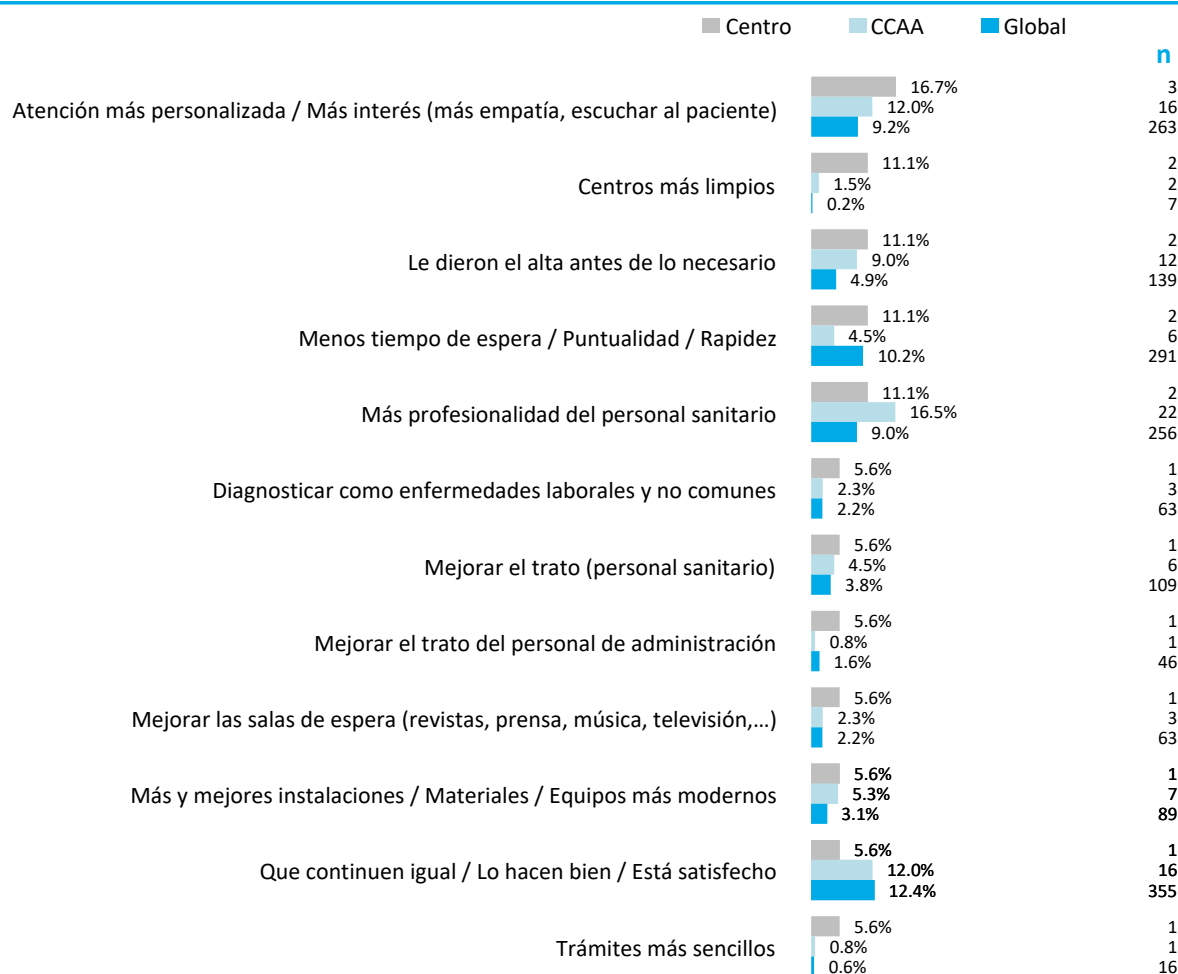
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

VILAGARCÍA DE AROUSA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 133
 Total de sugerencias (Global): 2855

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