

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

VILLANUEVA DE LA SERENA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.58	+0.10	36/145	9.19		8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.5%	+2.3	19/145	94.5%		87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	12.7%					10.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.8%	-1.3	49/145	0.0%		2.8%		4.8%
Fidelidad	8.26	+0.03	54/145	9.21		8.50		8.11
Recomendación	8.36	+0.07	31/145	8.92		8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	47.8%	+2.0	32/145	74.5%		52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	60.9%	+3.9	35/145	78.7%		65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.1%					20.4%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.0%	+1.9	36/145	4.3%		13.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.7%	+2.1	56/145	73.9%		59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.36	+0.03	92/145	9.28		8.75		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.15	-0.08	43/145	9.60		9.15		9.02
Horario	8.76	-0.12	77/145	9.33		8.98		8.76
Instalaciones	8.89	+0.02	49/145	9.50		8.93		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.75	-0.02	21/145	9.30		8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.10	+0.15	42/145	9.48		9.12		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.77	+0.44	8/145	9.18		8.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.15	+0.17	14/145	9.61		9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.10	+0.15	19/145	9.63		9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.97	+0.21	15/145	9.30		8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.98	+0.05	14/145	9.53		8.84		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.26	+0.08	33/145	9.70		9.25		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.12	-0.03	78/145	9.70		9.19		9.11
Información recibida - Enfermera	9.15	0.00	49/145	9.65		9.02		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.09	-0.18	136/145	10.00		7.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.27	-0.09	133/145	10.00		7.54		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	6.60	-1.00	136/145	10.00		7.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.23	+0.03	65/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.84	-0.01	67/145	9.40		9.08		8.77
Trato e interés	8.72	+0.15	51/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	8.38	-0.29	65/145	10.00		8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.61	+0.11	42/145	10.00		8.64		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.50	+0.50	4/145	9.71		9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.14	-0.06	19/145	10.00		9.25		8.29
App Mi Asepeyo	9.20	+0.60	18/145	10.00		8.88		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

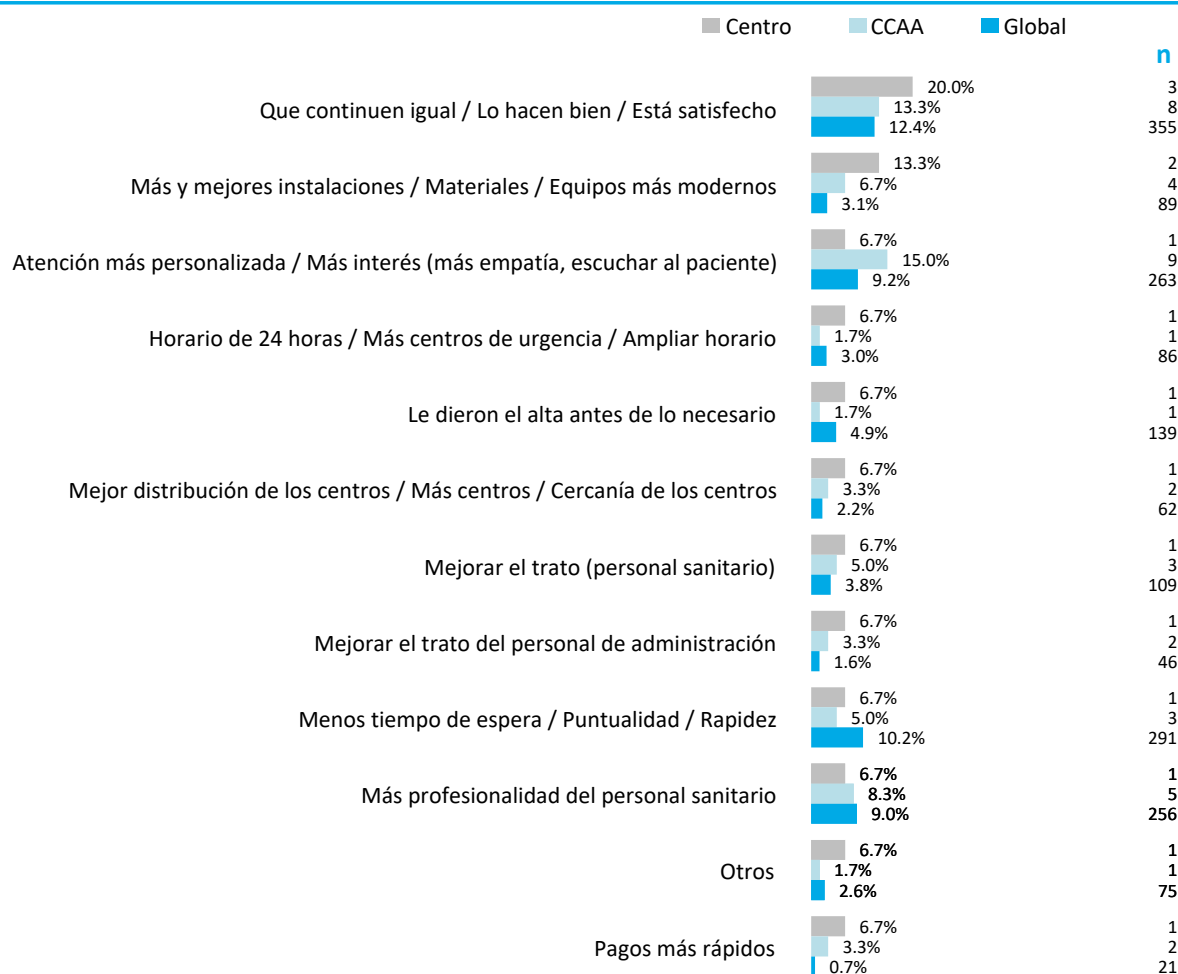
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

VILLANUEVA DE LA SERENA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 Total de sugerencias (CCAA): 60
 Total de sugerencias (Global): 2855

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