

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

ZARAGOZA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.00	-0.10	117/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	65.6%	-0.5	134/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	29.7%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.7%	+1.5	78/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	7.74	-0.07	121/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	7.52	+0.06	128/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	18.8%	-2.2	130/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	45.3%	-3.1	119/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.1%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	26.6%	-0.9	130/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.3%	-4.0	91/145	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	8.26	+0.26	103/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.05	+0.13	69/145	9.60		9.16		9.02
Horario	8.91	+0.34	41/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.87	+0.02	52/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.27	+0.06	102/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.92	+0.08	69/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.08	+0.28	70/145	9.18		8.62		8.02
Trato e interés - Médico	8.75	+0.10	57/145	9.61		8.86		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.73	+0.08	63/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	8.37	+0.08	74/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.44	-0.05	73/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.89	+0.28	104/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.89	+0.13	118/145	9.70		9.13		9.11
Información recibida - Enfermera	8.71	+0.19	111/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.83	-0.42	88/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	-0.04	54/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.50	-0.63	86/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.38	+0.07	32/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.23	-0.14	135/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	6.58	+0.17	141/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	6.73	+0.36	135/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.33	+0.33	135/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.14	+0.32	97/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.40	+0.07	73/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	7.38	+0.04	129/145	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

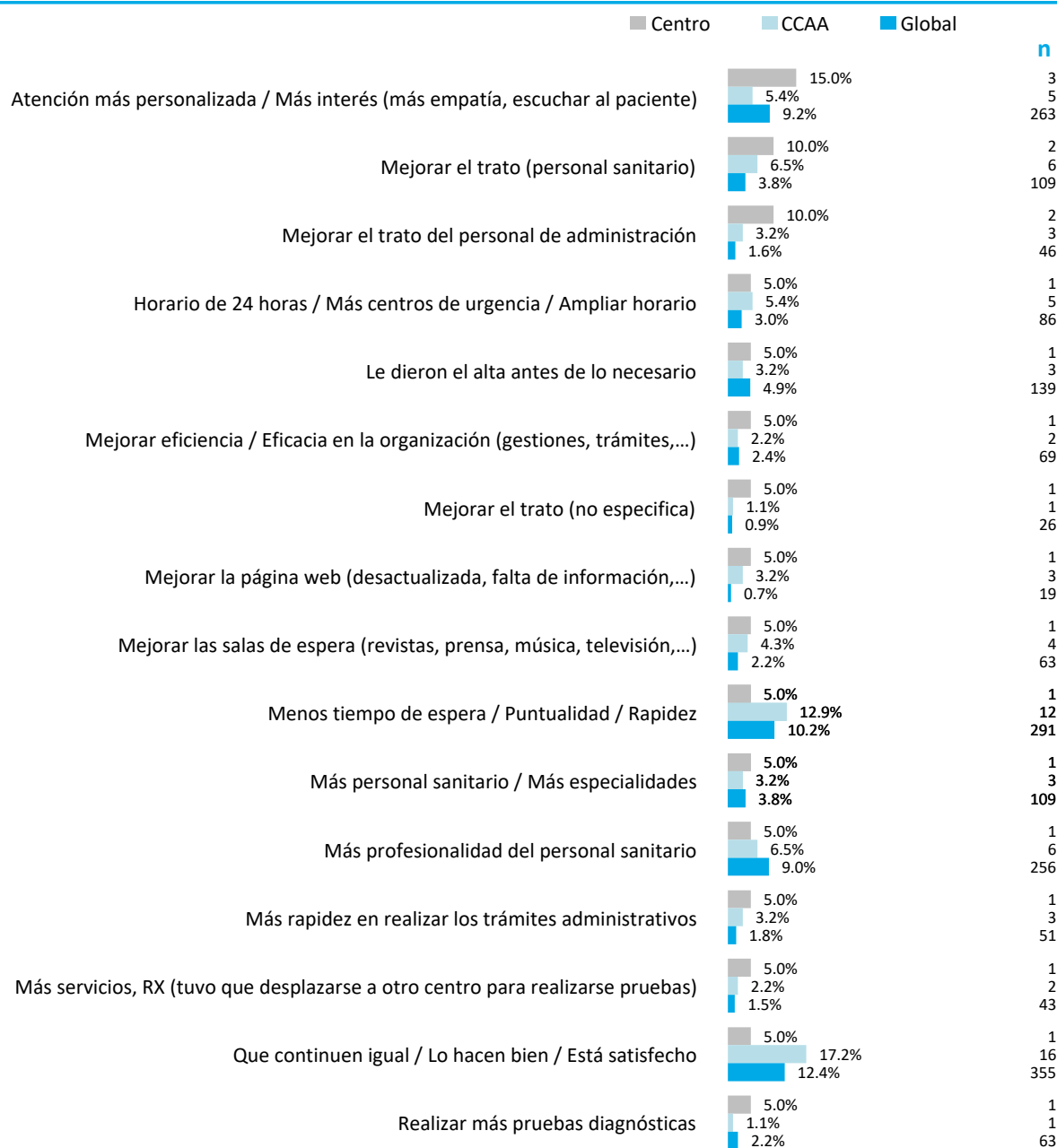
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

ZARAGOZA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 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.